

# **EL REGISTRE GENERAL D'ENTRADA I SORTIDA DE DOCUMENTS.**

## **ESTUDI D'UN CAS: EL REGISTRE GENERAL DE L'AJUNTAMENT DE SANTA PERPÈTUA DE MOGODA**

---

**KAREN MUNTÉ VAN ENKHUIZEN**

Director del treball: Joan Soler Jiménez

Any d'elaboració: 2011

Treball de recerca del Màster d'Arxivística i Gestió de Documents

Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents

Col·lecció Treballs fi de màster i de postgrau

Com citar aquest article: Munté van Enkhuizen, Karen. (2011) *El registre general d'entrada i sortida de documents. Estudi d'un cas: El registre general del Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda*. Treball de recerca del Màster d'Arxivística i Gestió de Documents de l'Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents. (Treballs fi de Màster i de postgrau). [Http://...](http://...) (consultat el ...)



Aquesta obra està subjecta a llicència Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 3.0 Espanya (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.ca>). Es permet la reproducció total o parcial i la comunicació pública de l'obra, sempre que no sigui amb finalitats comercials, i sempre que es reconegui l'autoria de l'obra original. No es permet la creació d'obres derivades.

## **Resum**

El treball de recerca del Màster en Arxivística i Gestió de Documents de l'ESAGED (Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents) ha consistit en l'estudi i l'avaluació del registre general d'entrades i sortides de documents de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, en fase de producció. A més d'estudiar-ne el context extern i intern s'han auditat les funcionalitats de l'eina tecnològica que gestiona el Registre General. S'explica el desenvolupament de la recerca i els resultats obtinguts. Finalment, es presenten les propostes de millora en fase de producció a fi d'augmentar l'autenticitat i la integritats de les dades, i també unes propostes de conservació del Registre General actual.

### **Paraules clau:**

Registre General, preservació, base de dades, assentaments, ajuntament, classificació, gestió de documents, dades, informació, fiabilitat, integritat, autenticitat

## **Resumen**

El trabajo de investigación del Máster en Archivística y Gestión de Documentos de l'ESAGED (Escuela Superior de Archivística i Gestión de Documentos) ha consistido en el estudio y la evaluación del registro general de entradas y salidas de documentos del Ayuntamiento de Santa Perpètua de Mogoda, en fase de producción. Además de estudiar el contexto externo e interno se han auditado las funcionalidades de la herramienta tecnológica que gestiona el Registro General. Se explica el desarrollo de la investigación y los resultados obtenidos. Finalmente, se presentan las propuestas de mejora en fase de producción a fin de aumentar la autenticidad y la integridad de los datos, y también unas propuestas de conservación del Registro General actual.

### **Palabras clave:**

Registro general, preservación, base de datos, asentamientos, ayuntamiento, clasificación, gestión de documentos, datos, información, fiabilidad, integridad, autenticidad.

## **Abstract**

This research project for the Master's Degree in Archival Science and Records Management from the Graduate School of Archival Science and Records Management (ESAGED) consisted of studying and assessing the General Register of Record Entry and Exit of Santa Perpètua de Mogoda Town Council, currently in the production phase. In addition to studying the external and internal context, an audit was carried out of the functionalities of the technological tool used to manage the General Register. The project explains the development of the research and the results obtained. Finally, it presents proposed improvements in the production phase to increase the authenticity and integrity of the data, along with conservation proposals for the current General Register.

### **Keywords:**

General Register, preservation, database, registries, Town Council, classification, records management, data, information, reliability, integrity, authenticity

## **Sumari**

<b>1</b>	<b>Introducció.....</b>	<b>9</b>
1.1	Motivació -Justificació.....	9
1.2	Objectius, hipòtesis plantejades i metodologia .....	10
1.3	Fases i cronograma del treball. ....	12
<b>2</b>	<b>Marc teòric i estat de la qüestió. ....</b>	<b>13</b>
2.1	El marc teòric català.....	13
2.2	L'estat de la qüestió. Evolució de l'implantació de les TIC i sistemes d'informació a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda. ....	15
2.2.1	<i>Els primers passos (1997 – 2009). La informatització. ....</i>	<i>15</i>
2.2.2	<i>La modernització. (2009 - .....).</i> .....	<i>18</i>
<b>3</b>	<b>Definició del context de producció. ....</b>	<b>22</b>
3.1	El context jurídic-administratiu.....	22
3.1.1.	<i>El marc legal. ....</i>	<i>22</i>
3.1.2	<i>Els llocs de presentació. La finestra única i el correu administratiu: un valor jurídic diferent. ....</i>	<i>24</i>
3.2	El context de procedència. ....	26
3.2.1	<i>La competència o responsabilitat. ....</i>	<i>26</i>
3.2.2	<i>Les funcions del Registre general i les funcions de l'acció de registrament. ....</i>	<i>27</i>
3.2.3	<i>Les funcions del Registre de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda. ....</i>	<i>28</i>
3.3	El context procedimental. ....	30
3.3.1	<i>Evolució del procés de registrament: del registre general manual al registre general electrònic. ....</i>	<i>30</i>
3.3.2	<i>El procés de registrament a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda. ....</i>	<i>33</i>
3.4	El context documental: la tipologia documental. El registre com a document? .	39
3.4.1	<i>On són els documents? .....</i>	<i>39</i>

3.4.2 Els documents registrables. ....	41
3.4.3 Els documents: el registre general, l'assentament, l'assentament amb documents associats. ....	42
3.4.4 Quins són els límits del Registre General com un document d'arxiu? .....	44
3.4.5 El context tecnològic: com s'estructura. ....	45
 <b>4 L'aplicació informàtica del Registre general a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda: RegWin. ....</b>	<b>48</b>
4.1 Les funcionalitats de Registre general (RegWin). ....	48
4.1.1 El formulari d'entrada de dades. ....	49
4.1.2 Quina informació s'ha de complimentar i com. ....	50
4.2 Metadades i atributs del camps. ....	51
4.6.1 El formulari principal. ....	52
4.6.2 El subformulari Documents. ....	56
4.6.3 El subformulari/ pantalla d'interessats. ....	58
4.6.4 El subformulari / pantalla Expedients. ....	58
4.6.5. El subformulari Enviament. ....	59
4.6.6 El subformulari Procedència de l'assentament. ....	60
4.6.7 El subformulari Altra informació . ....	60
 <b>5 Anàlisi i auditoria del registre general. ....</b>	<b>61</b>
5.1 Evolució del nombre d'assentaments per anys del Registre general. ....	61
5.2 El procés d'extracció i migració de les dades dels assentaments registrals. ....	63
5.3 La informació i les estadístiques obtingudes del procés de classificació. ....	65
5.3.1 Els procediments o tràmits més utilitzats. ....	68
 <b>6 Els resultats obtinguts. ....</b>	<b>71</b>
6.1 Les debilitats i fortaleces de RegWin. ....	71
6.2 La qualitat de les dades. ....	72
6.3 La detecció de registres auxiliars. ....	74
6.3.1 Els registres auxiliars propis. ....	74
6.3.2 Els registres auxiliars proporcionats pel Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC). ....	76

<b>7 Conclusions. Quines millores es poden aplicar en fase de producció i en fase inactiva?</b>	<b>80</b>
7.1 En fase de producció.....	80
7.2 En fase inactiva. Conservació de les dades.....	83
<b>8 Bibliografia i fonts</b>	<b>86</b>
8.1 Bibliografia .....	86
8.2 Normativa consultada.....	89
8.3 Bases de dades bibliogràfiques utilitzades. ....	92
8.4 Webgrafia .....	92
<b>9 Annexos</b>	<b>93</b>
Annex 1. Gràfic: Nombre d'assentaments d'entrades i sortides per classificació funcional.....	94
Annex 2. Gràfic: Percentatges d'entrades i sortides de l'any 2010 per classificació funcional.....	95
Annex 3. Gràfic: Percentatge de la totalitat d'assentaments d'entrades i sortides segons el Quadre de Classificació funcional. ....	96
Annex 4. Taula del nombre d'assentaments per anys. Període 1997 – 2010 .....	97
Annex 5. Gràfic: Evolució del nombre d'entrades i sortides per anys (1997-2010) .	97
Annex 6. Camp Tema. Valors disponibles. ....	98
Annex 7. Camp Estat de l'assentament. Valors disponibles. ....	98
Annex 8. Camp Grup organitzatiu. Valors disponibles. ....	99
Annex 9. Camp Referència. Exemple de dades introduïdes. ....	100
Annex 10. Exemple del Registre d'EACAT .....	101
Annex 11. Dades/camps/metadades d'un assentament d'entrada i sortida 'EACAT.	101





## **1 Introducció.**

### **1.1 Motivació -Justificació.**

La centralització del treball de recerca en l'estudi de les funcionalitats de l'aplicació del Registre General en fase de producció té el seu origen des d'una perspectiva com a treballadora de l'Arxiu. No només perquè per al desenvolupament de les tasques diàries sovint hem fet ús de dita aplicació per a localitzar els documents (moltes vegades a petició dels propis usuaris) sinó també perquè des l'òptica de la gestió documental al cercar la informació, s'identificaven uns problemes concrets.

Amb els anys, i a mesura que cada vegada més usuaris han començat a tenir permisos d'escriptura en el registre General, la qualitat de les dades ha anat empitjorant.

Aquesta qualitat ha influït negativament en la concepció general que l'aplicació no era útil i que no s'ajustava al que es demanava, atès que el personal administratiu hi invertia molt de temps i recursos per localitzar la informació.

El fet que des de l'Arxiu si es podia localitzar la informació que es sol·licitava és basa en què és un servei que treballa transversalment, que li permet obtenir una visió global de les funcions i les activitats que desenvolupa l'Ajuntament en l'exercici de les seves competències. Visió que alhora permet relacionar els diferents procediments i processos, i "anant estirant dels fils" per a localitzar la informació, mentre que des de les unitats administratives generalment només és té una visió d'una funció o activitat concreta. Això es tradueix en què en cercar la informació a la mateixa base de dades, l'Arxiu disposa de coneixement per fer diversos filtres, mentre que el personal administratiu al tenir una visió parcial no acaba per trobar la informació que li és demanada.

A partir de l'adjudicació l'any 2009 a una empresa externa del contracte d'adquisició de programari i del servei de reenginyeria i implantació informatitzada d'expedients administratius i del contracte de serveis pel desenvolupament i la implantació del Pla de modernització municipal, que oferia un programa o aplicació per a implantar un Registre General, ens vam plantejar què es faria amb l'aplicació existent: si es seguiria utilitzant com a registre presencial, si es podria integrar, si era necessari un programari nou, si pogués ser també electrònic, i si seria viable.

Des del departament d'informàtica no es va fer un anàlisi interna de les funcionalitats que oferien les aplicacions existents sinó que consideraven que s'havien d'implantar programes i aplicacions noves. Què es faria de les dades i la informació continguda

en els programes i aplicacions existents? Pregunta que no podrem contestar en el present treball.

Fruit d'aquest neguit i pels problemes detectats vam aprofitar la realització del treball de recerca per centrar-nos en un programa o aplicació concreta: el Registre General d'entrades i sortides de documents, per avaluar quines eren les seves funcionalitats i com es podria conservar la informació i les dades.

La justificació d'escollir aquest document és perquè el registre general d'entrades és el primer instrument jurídic que dona valor probatori als documents (de la recepció d'aquests); perquè la problemàtica de la seva conservació és extensible a qualsevol altre programa o aplicació instal·lada i per als quals no s'ha previst una conservació ni a curt ni a llarg termini; perquè hi havia una concepció negativa de l'aplicació i, finalment, per analitzar la seva vinculació amb el sistema de gestió documental.

## **1.2 Objectius, hipòtesis plantejades i metodologia**

El present treball de recerca ha consistit en l'estudi i l'avaluació del registre general d'entrades i sortides de documents de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, la seva funció, la seva regulació jurídica, la seva vinculació amb el sistema de gestió documental i la seva importància en el context de la implantació de l'Administració electrònica.

El treball de recerca se situa en l'àmbit empíric de la recerca aplicada i en l'estudi d'un cas real: del Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.

Els objectius que es van proposar es poden diferenciar en generals i específics.

El objectius generals van consistir en:

1. definir el marc legal i l'estat de la qüestió a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda del Registre general
2. definir el context de producció: jurídic, administratiu, de procedència, procedimental i documental
3. definir el context tecnològic del Registre general i la seva estructura i funcionalitats,
4. demostrar la vinculació del Registre general amb el sistema de gestió documental, en concret, amb la classificació i la descripció, per la correcta gestió de la informació de manera fiable, íntegra, concisa i pertinent.

Els objectius específics van consistir en:

1. identificar les manifestacions de voluntat més comunes i identificar les tipologies documentals més utilitzades, tant d'entrada com de sortida;
2. avaluar si es podrien classificar o vincular aquestes manifestacions a una entrada del quadre de classificació existent;
3. avaluar les dades dels assentament registrals, és a dir, fins a quin punt eren precises, correctes, fiables, lliure d'errors o de distorsions i pertinents a l'assumpte,
4. avaluar el grau de d'autenticitat i fiabilitat del Registre General com a document i el valor probatori i fedatari que oferia; i
5. definir i implantar un model de preservació a curt termini del Registre General.

Pel que fa a les hipòtesis plantejades al present treball malgrat centrar-ne en un cas concret, la problemàtica plantejada és extensible a qualsevol Administració pública que disposi d'un Registre General en suport informàtic i electrònic.

Al finalitzar el treball i l'auditoria del registre es preveia:

1. poder proposar millores en la gestió administrativa, seguiment de documents, control i identificació de tipologies documentals i facilitar la cerca i recuperació de la informació,
2. identificar i proposar mesures per dotar el registre general del valors d'autenticitat, fiabilitat, integritat i usabilitat,
3. definir les funcionalitats i les característiques del registre,
4. proposar una solució de preservació a curt termini del registre general.

L'aplicació dels resultats hauria de comportar una millora en la gestió del Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda tant en la fase activa com en fase inactiva, així com una millora en el context de producció, per obtenir un producte de qualitat i facilitar la recuperació de la informació i una òptima reutilització de la informació amb els altres sistemes d'informació de l'Ajuntament, en especial amb el registre d'expedients.

La metodologia emprada ha consistit en dues parts, una part teòrica i una altra de pràctica.

La part teòrica ha consistit en la recollida, lectura i anàlisi de:

- la legislació i normativa vigent en referència a al registre general, el procediment administratiu i les implicacions jurídiques;

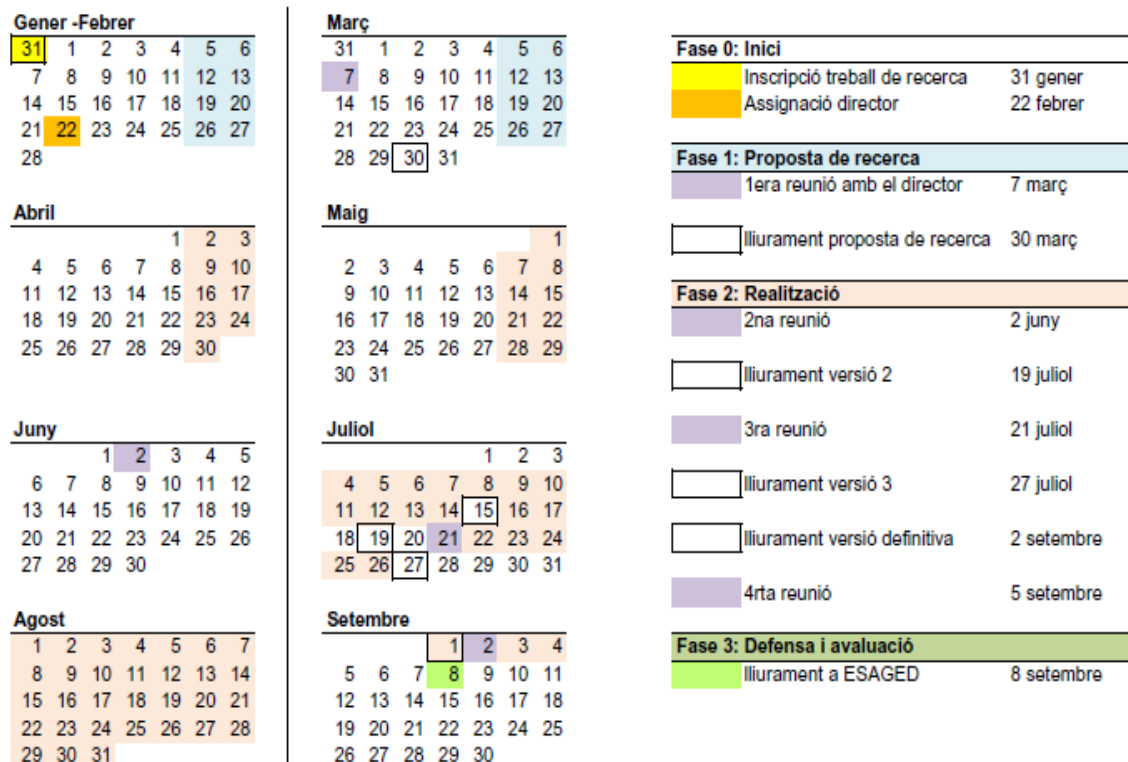
- d'altres fonts d'informació i experiències com ha sigut el cas del exposat per en Joan Soler en referència a l'Ajuntament de Terrassa dins de la recerca internacional del projecte INTERPARES III liderada per la Luciana Duranti.

La part pràctica consistí en:

- l'anàlisi del context de producció,
- l'estudi i anàlisi de l'aplicació/programa i les funcionalitats d'aquesta;
- la classificació dels assentaments registrals (d'entrada i sortida) de l'any 2010.

Aquesta darrera part ha permès fer una anàlisi i una auditoria de l'estat actual que ha comportat a la vegada l'elaboració d'estadístiques dels assentaments a partir de la classificació dels "temes" del registre, l'anàlisi de la qualitat de les dades dels assentaments, així com avaluar l'ús de les diferents opcions de l'aplicació, la parametrització, la utilització dels codis, i els camps emprats o no.

### 1.3 Fases i cronograma del treball.



## **2 Marc teòric i estat de la qüestió.**

En aquest apartat presentem les aportacions bibliogràfiques més rellevants pel que fa a les contribucions tant teòriques com pràctiques exposades en diversos llibres i articles i l'estat de la qüestió de l'evolució de la implantació de les tecnologies de la informació a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.

### **2.1 El marc teòric català.**

El registre com a tipologia documental ha estat definit per diversos autors al llarg dels anys, però en concret el Registre general d'entrada i sortida de documents no ha suscitat més interès que com a exemple del que és un registre: una acumulació d'assentaments referents a un tema concret. Hi ha a l'Administració pública diversitat de registres administratius, però és sobretot el Registre general de documents el que té una importància rellevant per la seva importància jurídica pel que fa a la indicació dels terminis temporals en una relació administrativa entre l'Administració i l'interessat o persona física o jurídica.

El Registre General ha estat identificat com un subsistema més del sistema de gestió documental i, per tant, té una relació i una vinculació directes amb la resta de sistemes en el si de les diferents organitzacions, tant públiques com privades.

L'evolució del seu estudi s'ha vist incrementat d'ençà la publicació de la ISO 15489 que estableix l'acció de registrament com a requisit funcional en el sistema de gestió documental.

A l'any 1997, M. Carme Martínez en un article publicat al *Lligall* un article sobre les oficines de registre d'entrada i sortida, en presentà la normativa reguladora, el règim jurídic, el procediment administratiu, el registre manual i informatitzat i els objectius i requeriments necessaris que calien plantejar-ne per l'automatització del Registre general.

Posteriorment, a l'any 1999, Montserrat Canela, Isabel Campos, Joan Domingo i Jordi Serra presentaren els resultats del desenvolupament del sistema de gestió dels documents administratius del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya, on com a part integrant del sistema i per millorar el control de la documentació, expliquen l'adscripció funcional dels Registres Generals d'entrada i sortida a l'Arxiu Central Administratiu, la seva utilitat administrativa, la integració dels registres en el SGD i la utilitat arxivística.

A partir de l'any 2001 aparegueren les normes ISO per a la gestió documental, però a Espanya no es convertiren en normes UNE-ISO fins l'any 2005. A partir d'ençà diversos autors analitzen i situen el Registre general al mateix nivell que l'acció de registrament que planteja la norma ISO si bé no és exactament el mateix concepte (acció de registrament de la totalitat dels documents, mitjançant l'assignació d'un identificador únic a tots els documents dins del sistema).

A l'any 2007, a partir de l'entrada en vigor de la Llei 11/2007, diversos autors han parlat sobre el registrament de la Norma UNE-ISO 15489 atès que estableix aquesta acció com una eina essencial per identificar i localitzar els documents individualment dins del sistema però no de les dades essencials de l'acció de registrament al registre general.

A partir dels diferents projectes d'implantació de l'Administració electrònica i a mesura que el registre general a la majoria de les administracions es troba en suport informàtic, amb el pas dels anys la seva preservació suposa un problema. Dels registres manuals s'ha passat als informàtics, de la conservació dels llibres en suport paper ara es planteja la dificultat de la preservació d'una base de dades.

D'ençà l'any 2009, en Joan Soler, és qui més ha insistit en la necessitat i en la problemàtica de la conservació i preservació del Registre general, a partir de l'experiència pròpia de l'Ajuntament de Terrassa. N'ha fet referència al llibre del *Bit al logos* i en diversos articles i ponències presentades dins del projecte InterPARES 3 en els darrers 2 anys.

Al mateix any en Joan Domingo Basora publicà un article al *Lligall* sobre els registres generals de documents de les administracions públiques amb relació a la gestió documental, l'objectiu del qual era "presentar un conjunt de propostes de bones pràctiques de procediments registrals i d'oferir algunes reflexions conceptuals i metodològiques sobre la relació registre-arxiu" (DOMINGO BASORA, 2009, p.17) També defineix el registre general electrònic com un dels pilars essencials en l'administració electrònica.

En aquesta bibliografia s'ha analitzat el procediment registral, la normativa, el perquè de la seva existència, la seva vinculació amb la resta d'eines del Sistema de gestió documental (SGD), les potencialitats que ofereix una bona parametrització en l'automatització i en l'aprofitament posterior de les dades però només en Joan Soler analitza el registre general com a unitat arxivística a preservar i proposa solucions per a garantir els valors essencials de dita unitat arxivística: l'autenticitat, la fiabilitat, la integritat, l'accessibilitat i la usabilitat posterior.

La definició i explicació exhaustiva de la evolució de la normativa reguladora que ha regulat i en part encara regula el Registre general de documents no és objecte del present treball, ja que en la bibliografia presentada els diferents autors ja han fet dita investigació.

## **2.2 L'estat de la qüestió. Evolució de l'implantació de les TIC i sistemes d'informació a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.**

En aquest apartat presentem i situem el Registre general envers la resta de sistemes d'informació implementades a l'Ajuntament de Santa Perpètua. I com han evolucionat aquestes d'ençà que es va començar a introduir les TIC a l'Administració.

### **2.2.1 Els primers passos (1997 – 2009). La informatització.**

A l'any 1997, va començar la informatització amb la implantació d'aplicacions per gestionar la informació, a l'Àrea del Territori a l'Ajuntament. Aquesta àrea i l'Arxiu compartien un espai extern fora de la Casa de la Vila el qual s'havia fet petit amb els anys per acollir tots els serveis.

L'Àrea del Territori era, i encara és, la que feia més ús dels serveis de l'Arxiu, sobretot pel que fa a la localització d'informació (expedients i projectes). El personal administratiu va veure i entendre que el quadre de classificació amb el que treballava l'Arxiu per organitzar la documentació municipal i l'ús de codis era útil en les seves tasques diàries. La dispersió de la informació i la complexitat de les tramitacions en matèria urbanística, per altra banda, molt reglades per la legislació, va fer que es demanés poder disposar de la informació de manera informatitzada. També el departament d'informàtica volia incorporar l'ús de les eines informàtiques i ofimàtiques a les diferents unitats productores.

A partir d'aquesta conjunció de necessitats i voluntats, de l'Àrea del Territori, l'Arxiu i el departament d'Informàtica, va començar la informatització de la gestió de la informació i les tramitacions, aprofitant el Pla d'assistència en tecnologies de la informació que va promoure la Diputació de Barcelona.

Es varen adquirir un conjunt d'aplicacions o sistemes d'informació a l'empresa TAO Gedas que implementaven les diferents funcionalitats necessàries per a l'òptim funcionament de l'Àrea del Territori.

Les aplicacions adquirides eren:

- Secretaria ADN (Acords, Decrets i Resolucions)
- Registre d'expedients. (PAC)
- Registre general d'entrades i sortides (RegWin)
- Winflow, eina de workflow, eina de treball en grup per coordinar els circuits de producció d'expedients.

- Burowin, mòdul d'integració de la resta de productes de TAO.

Es va deixar per més endavant l'adquisició d'un programari o aplicació de gestió documental, atès que en aquell moment no es preveia la seva utilització per a la creació de documents electrònics fiables, autèntics i íntegres.

Al mateix temps, l'Arxiu va crear les Normes per a l'organització dels arxius de gestió de l'Àrea de Territori, el calendari de transferències per a tot l'Ajuntament, el quadre de conservació i d'accés, i es va iniciar l'aplicació de les TAD als documents, és a dir, es va començar a implantar un sistema de gestió documental per a la documentació en suport paper.

L'entorn BUROWIN, que integra la resta d'aplicacions de TAO, es complementa amb una sèrie de mòduls per millorar la seguretat de les aplicacions així com la parametrització. Els mòduls principals són: Organització, Seguretat, Models de documents, Funcions (rols), Events (logs), Base de dades Tercers i Base de dades Ciutat.

La implantació del projecte es va fer efectiu:

- al Servei d'Atenció al Ciutadà (ara Oficina d'Atenció Ciutadana) per donar compliment a la implantació d'un registre general en suport informàtic;
- a Secretaria, per a la gestió dels acords, decrets i resolucions dels òrgans de govern; i
- a l'Àrea del Territori, per a la gestió dels expedients.

Aquestes eines van suposar una millora significativa per les diferents àrees:

- el registre general manual passava a ser informatitzat,
- un millor control de la documentació que sortia i entrava a l'ajuntament,
- control en la destinació de la documentació rebuda,
- automatització d'algunes dades registrals, i
- la localització dels originals en suport paper dels documents.

A l'Àrea del Territori:

- a tenir un millor control dels expedients, mitjançant l'assignació automàtica de número d'expedient amb el seu codi de classificació,
- una automatització parcial en la creació d'algunes tipologies de documents associats a una sèrie concreta a partir de plantilles predissenyades i incorporades a PAC,
- integració del processador de textos Word en l'aplicació,



- control i seguiment dels expedients en les seves diferents fases del procediment,
- es podien relacionar diferents expedients entre sí,
- cercar i recuperar la informació de manera més eficient i eficaç, i.
- amb el registre d'expedients informatitzat es va interrompre el registre manual d'expedients, les fitxes, etc.

A Secretaria, es va automatitzar la creació dels acords, decrets i resolucions dels diferents òrgans de govern, i millorar-ne la gestió.

Amb aquesta primera implantació, va començar la progressiva utilització i desenvolupament d'eines informàtiques per a la gestió municipal.

Amb els anys s'han informatitzat tots els llocs de treball, amb ordinadors personals, s'ha creat la xarxa corporativa i la intranet i s'han implementat diferents aplicacions informàtiques o sistemes d'informació per a la gestió a altres àrees o funcions.

Algunes de les aplicacions o sistemes d'informació implantades són:

- la gestió de la població (Padró d'Habitants) conjuntament amb la Diputació de Barcelona,
- la gestió comptable i pressupostària (SICAL de TAO Gedas),
- la gestió dels Recursos Humans i les nòmines dels treballadors (RHSP de TAO Gedas),
- la gestió del inventari de béns immobles (de Tao Gedas)
- la gestió tributària (GTWin de TAO Gedas),
- la gestió de la policia local (HELIOS de Tibidabo ediciones),

També hi ha altres aplicacions que gestionen processos o procediments concrets o una part, solen ser base de dades relacionals de desenvolupament propi però en diferents formats: propietari (Microsoft Access) o en programari lliure (mysql, php). Aquestes bases de dades només són accessibles pels seus gestors i no es troben integrades amb la resta d'aplicacions. Normalment gestionen una part d'un procés o procediment, o són algun tipus de registre administratiu, per nombrar algunes:

- registre d'unions de parelles estables (parelles de fet)
- registre d'empreses amb torres de refrigeració,
- gestió del procés de valoració de sol·licituds d'inscripció i matriculació a les Escoles Bressol Municipal.

Pel que fa a les primeres aplicacions implementades, 14 anys després encara s'utilitzen i són actius, s'han integrat entre ells de manera parcial (Secretaria ADN,

PAC o registre d'expedients, i el Registre general), no així amb la resta d'aplicacions que s'han anat instal·lant posteriorment.

### **2.2.2 La modernització. (2009 - .....).**

A l'any 2009, la corporació va adjudicar a una empresa externa la contractació de programari així com del servei de reenginyeria i implantació d'una gestió informatitzada d'expedients administratius, la formació i el suport. L'objectiu concret era: la contractació del servei d'auditoria, consultoria i serveis associats per a la implantació o reenginyeria d'un sistema de gestió i seguiment d'expedients, així com el subministrament del programari necessari, si escau, per implantar el sistema de tractament de la informació, els seus dispositius i programes per al seu ús per part dels Serveis Administratius Municipals. També es va adjudicar a la mateixa empresa el contracte de serveis pel desenvolupament i la implantació del Pla de modernització municipal.

L'Arxiu no es va assabentar de l'existència de dit pla fins després de l'adjudicació del contracte. El Pla s'havia elaborat des del departament d'informàtica sense incloure els requisits que afecten a la gestió dels documents electrònics. Al Pla es parlava d'informació i dades, però no de documents electrònics ni de cap requisit referent a la gestió d'aquests.

També s'havia creat una Comissió per a la modernització municipal integrada per treballadors municipals (equip multidisciplinar) que havia de ser l'òrgan de control de la situació dels treballs de desenvolupament i implantació del sistema. L'Arxiu, després de reclamar que hi havia de formar part, s'hi va integrar. Això va permetre identificar que el concepte de document electrònic vàlid encara era, i és, confús al si de l'Ajuntament, així com la necessitat de gestionar objectes digitals amb metadades. El programari que oferia l'empresa era de desenvolupament propi basat en software lliure però no contemplava la gestió de metadades dels documents que és produïen al sistema. Les aplicacions existents s'havien d'integrar amb el nou programari.

En formar part de la comissió les queixes sobre el programari existent i que no complia amb les necessitats de la corporació en va fer que volguéssim comprovar si realment era problema de les aplicacions o bé era per una deficient utilització d'aquestes.

Des de l'any 2009, quan l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, per donar compliment a la Llei 11/2007, ha començat de nou a impulsar la implantació de mitjans electrònics per poder fer realitat la comunicació i accés telemàtic amb la ciutadania i les persones en general. Si bé resulta un procés lent i dificultós, no només pels recursos necessaris (humans, tècnics, tecnològics, i sobretot, econòmics) sinó organitzatiu.

Aquesta primera aproximació al sistema de gestió de documents de l'Ajuntament permet fer una contextualització de la situació actual. Si bé a finals dels anys 90 el sistema de gestió de documents de l'Ajuntament prenia forma, la seva integració en la gestió administrativa ha anat en detriment, menys a l'Àrea del Territori.

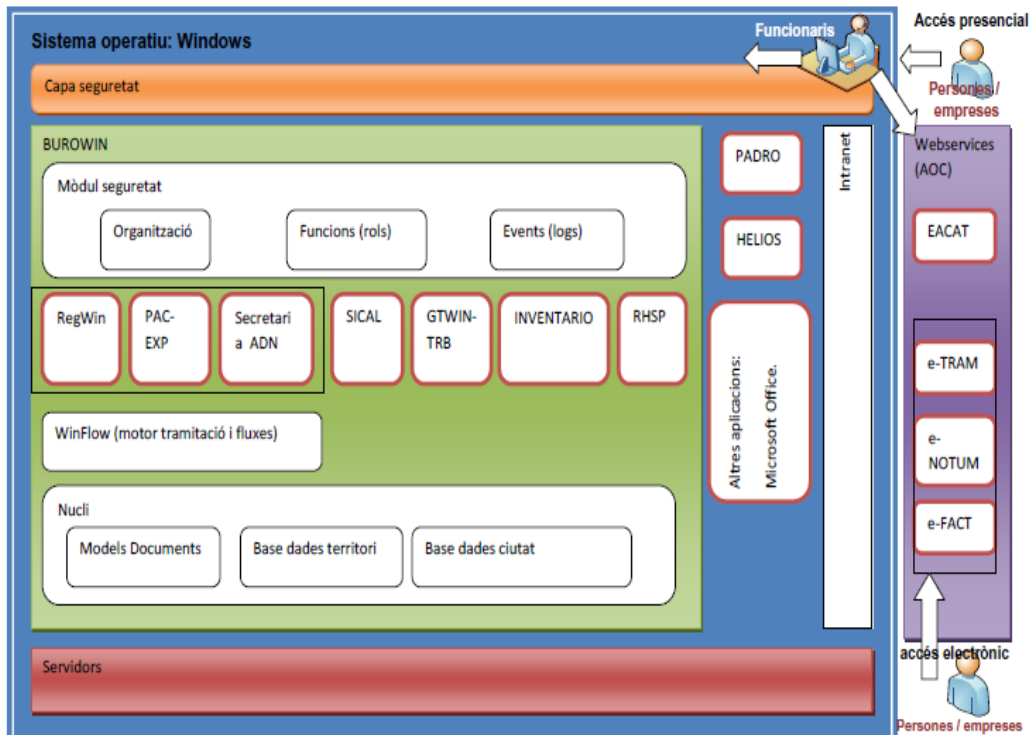
Tot i que l'organització municipal ha augmentat en nombre de treballadors, l'Arxiu municipal fins l'any 2009 només comptava amb 2 persones (una tècnica superior en arxivística, directora de l'Arxiu, i un conserge). A partir de gener de l'any 2009 es va incorporar a l'arxiu la persona autora del present treball amb coneixements previs en arxivística, que ha permès que l'Arxiu pogués dedicar més esforços a la gestió documental. Des de l'agost de l'any 2010, la plantilla de personal de l'arxiu torna a ser de 2 persones, atès que el conserge es troba en situació de baixa i aquesta no s'ha cobert. I és, precisament, en els darrers anys, en què el volum de tasques a desenvolupar han augmentat, sobretot les relacionades amb la gestió de documents i en el disseny del sistema de gestió de la documentació electrònica, si bé els resultats obtinguts i els esforços dedicats han anat a l'inversa. L'Arxiu per una gran part dels treballadors municipals tant sols es vincula amb la custòdia de la documentació històrica produïda en suport paper i no l'associen amb la gestió dels documents des del moment de la seva creació o recepció.

Per concretar, hi ha una dissociació general entre l'Arxiu i els documents electrònics, és a dir, no es considera que aquests darreres siguin de la seva competència i hi ha una visió d'intromissió de l'Arxiu al voler incidir amb requisits per a la correcta gestió dels documents electrònics, i en el disseny dels sistemes d'informació.

En els darrers anys mitjançant el Consorci AOC i els productes que aquest ofereix s'han implantat altres aplicacions per facilitar l'accés electrònic dels ciutadans a alguns serveis de l'Ajuntament.

En el següent mapa conceptual hem volgut explicar de manera molt sintètica l'organització dels sistemes d'informació actualment implantades a l'Ajuntament. A les aplicacions emmarcades en vermell i als servidors es on es troben els documents creats per les diferents unitats administratives.

### Mapa conceptual dels sistemes d'informació implantats. Any 2011



Aquesta evolució i implantació successiva de diversos sistemes d'informació de forma aïllada implica que hi hagi illes d'informació a l'Ajuntament. El desplegament ha estat desigual, no ha arribat encara a moltes àrees, sobretot en referència a la gestió dels serveis adreçats a la ciutadania. Només l'Àrea de Territori disposa d'un registre d'expedients en alguns casos amb documents, i apliquen el quadre de classificació correctament, així com un control de la documentació generada i rebuda.

Tampoc s'ha adquirit durant aquests anys cap Gestor Documental malgrat haver intentat demostrar la necessitat d'aquesta eina per poder gestionar els documents creats electrònicament.

Tota aquesta informatització ha permès millorar la creació de documents i es pot afirmar que actualment tots els documents que genera l'Ajuntament en l'exercici de les seves activitats neixen electrònicament, però no són gestionats com a tal. L'únic suport amb validesa jurídica continua sent el paper, atès que no es disposa de cap sistema de gestió integral d'aquests documents que permeti garantir-ne les propietats essencials dels documents: fiabilitat, autenticitat, integritat, identitat, usabilitat i accessibilitat. Per tant, la majoria són documents electrònics sense validesa legal, atès que no hi ha cap control sobre la seva localització, ubicació, etc. En alguns casos s'ha suprimit el suport paper i gestionen dades i informació emmagatzemada al sistema d'informació. La fiabilitat i autenticitat és molt feble, i se sustenta en què es troben dins dels servidors de l'Ajuntament.

Els documents creats mitjançant eines informàtiques (Microsoft Office: Word, Excel, Access, etc) es troben desades en unitats de xarxa, en carpetes departamentals i nominals i per tant, el concepte d'expedient es redueix a la utilització creativa i aleatòria per part del personal de les carpetes o directoris de Windows.`

### 3 Definició del context de producció.

El Registre General és un document tal i com ho indica l'article 19.1 de la Llei del patrimoni cultural català de 1993: "tota expressió en llenguatge oral, escrit, d'imatges o de sons, natural o codificat, recollida en qualsevol mena de suport material, i qualsevol altra expressió gràfica que constitueixi un testimoni de les funcions i les activitats socials de l'home i dels grups humans, amb exclusió de les obres d'investigació o de creació".

Al llarg del treball s'aniran definint i explicant les característiques que configuren el Registre General com a document: la forma, l'estructura i el contingut, i com es manifesten aquestes característiques en un cas concret, el Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.

Hem volgut fer incís especial en la definició del seu **context de producció**. Aquest es compon d'elements externs al document que li atorguen una significació per a poder comprendre'l i que en permeten la producció a l'interior d'una organització. És, per tant, l'estudi d'un cas real d'una unitat documental en fase de producció.

#### 3.1 El context jurídic-administratiu.

##### 3.1.1. El marc legal.

El marc legal aplicable referent al Registre general d'entrades i sortides de documents a les entitats o administracions locals es troba regulada a la següent normativa vigent:

- Reial Decret 2568-1986, de 28 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament d'Organització, funcionament i règim jurídic de les Entitats Locals (articles 146 a 162).
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (BOE núm. 285, de 27/11/1992); posteriorment modificada per la Llei 4/1999, de 13 de gener, de modificació de la Llei 30/1992. Articles 35 c) i h), 38, 45.4, 48.4 i disposició addicional segona.
- La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'Accés Electrònic dels Ciutadans als Serveis Públics (LAECSP) (BOE núm. 150, de 23/06/2007; versió catalana al Suplement núm. 21 del BOE de 2/07/2007) (articles 24 a 26)

- Resolució PRE/2318/2007, de 6 de juliol, per la qual es dóna publicitat al Conveni Marc entre l'Administració General de l'Estat i l'Administració de la Generalitat de Catalunya per a la implantació d'un model integrat d'Atenció al Ciutadà en l'àmbit territorial de Catalunya. (DOGC núm. 4935, de 27/07/2007)
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. (DOGC núm. 5686, de 5/08/2010) (articles 25 i 41).

Pel que fa a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda cal afegir:

- Reglament de Registre general d'entrada i sortida de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda. (BOPB núm. 199, de 19/08/2004, p.64 a 66)

La Llei 30/1992, obligava a establir en la mesura del possible, el registre en suport informàtic i preveia la possibilitat que fos telemàtic, és a dir, accessible des de l'exterior de l'organització i que les persones poguessin enviar les seves sol·licituds, escrits i comunicacions per via telemàtica o electrònica sempre i quan quedés garantida l'autenticitat, integritat i conservació (art. 45 de la citada llei). És curiós aquest precepte a l'any 1992 ja que l'Internet públic el podem datar a partir de l'any 1996. La Llei 30/1992 no era avançada al seu temps sinó que podríem dir que era massa oberta.

A partir de la Llei 11/2007, s'estableix la obligatorietat de la possibilitat d'accés per part dels ciutadans<sup>1</sup> a l'Administració pública per mitjans electrònics i de crear registres electrònics per a la recepció i remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions que es transmetin per mitjans electrònics. Aquesta possibilitat havia de ser real a inicis de l'any 2010 però encara avui a moltes administracions públiques això no és possible.

La Llei 26/2010<sup>2</sup> defineix els registres administratius electrònics com "els registres que permeten a les persones interessades presentar qualsevol document o comunicar-se amb les administracions públiques en suport electrònic i a distància". A més afegeix que a cada Administració pública ha d'existir, almenys, un sistema de registres administratius electrònics suficient per a la recepció dels documents que se li adrecen. D'altra banda les seues electròniques dels òrgans i de les administracions públiques han d'oferir a qualsevol persona interessada, directament o mitjançant un enllaç, el servei de registre electrònic. Sens perjudici que el sistema d'anotació i registrament i

---

<sup>1</sup> A l'annex de la Llei 11/2007, es procedeix a aclarir el terme ciutadà en la mateixa línia de la nota 11 com a qualsevol persona física, jurídica i ens sense personalitat que es relaciona, o siguin susceptibles de relacionar-se, amb les administracions públiques.

<sup>2</sup> Art.41.4. de la Llei 26/2010.

de tractament i gestió de la informació i el funcionament dels registres siguin en suport electrònic, els ciutadans poden presentar-hi documents i sol·licitar-hi dades o certificacions en qualsevol altre suport.

### **3.1.2 Els llocs de presentació. La finestra única i el correu administratiu: un valor jurídic diferent.**

Les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que els ciutadans adrecen als òrgans de les administracions, amb independència de quina sigui l'administració responsable d'aquests tràmits, es poden presentar<sup>3</sup>:

- als registres de qualsevol òrgan de l'Administració General de l'Estat;
- als registres de qualsevol Administració de les comunitats autònomes;
- als registres dels ens locals (sempre que hagin subscrit el conveni<sup>4</sup> corresponent) i
- a les oficines de correus, en la forma que s'estableix per reglament<sup>5</sup>.

No obstant, les Administracions públiques poden establir per mitjà de reglament l'obligatorietat de comunicar-se amb elles utilitzant només mitjans electrònics, quan les persones interessades es corresponguin amb persones jurídiques o col·lectius de persones físiques que per raó de la seva capacitat econòmica o tècnica, dedicació professional o altres motius acreditats tinguin garantit l'accés i la disponibilitat dels mitjans tecnològics que es precisen<sup>6</sup>.

La **finestreta única** o model d'atenció al ciutadà implica als tres nivells de l'Administració (General, autonòmic i local) i representa un acostament de l'Administració pública a la ciutadania. El model o projecte es va crear per agilitar els tràmits, facilitar l'exercici de drets i evitar que la ciutadania o les persones patissin les conseqüències d'una dispersió espacial imposada per l'estructura de les diferents administracions i el complex organigrama d'aquestes, evitant així desplaçaments.

A mesura que han evolucionat les TIC aquest model també ha evolucionat. A partir de la Llei 11/2007 es possibilita un nou canal de presentació, l'electrònic o a distància, un nou model que no només minimitza el nombre de desplaçaments a fer sinó que possibilita evitar qualsevol tipus de desplaçament. Aquest model d'Administració té un

---

<sup>3</sup> Art. 38.4 de la Llei 30/1992 i art.41.b) de la Llei 26/2010.

<sup>4</sup> L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda es va adherir al nou Conveni marc per a la implantació d'un model integrat d'Atenció al Ciutadà en l'àmbit territorial de Catalunya signat el dia 5 de juliol de 2007 entre el Ministeri d'Administracions Públiques i el Departament de la Presidència de la Generalitat de Catalunya (DOGC núm. 5008, de 15/11/2007, pàg. 45962) que l'habilita a rebre sol·licituds, escrits i comunicacions adreçades a la Generalitat de Catalunya i els organismes dependents d'aquesta.

<sup>5</sup> Reial Decret 1829/1999.

<sup>6</sup> Art.43.2 de la Llei 26/2010



gran impacte en el Registre general d'entrada i sortida de documents i sobretot des d'una perspectiva jurídica.

L'exercici d'aquesta possibilitat de presentació de sol·licituds, escrits o comunicacions adreçades a altres òrgans administratius en una entitat de registre que no sigui el competent en la resolució de l'assumpte comporta un valor jurídic diferent. La data i hora de presentació poden ser diferents de la data i hora de recepció en el registre general de l'òrgan competent per a la tramitació del procediment.

La **data i hora de presentació** correspon a la data en què els ciutadans presenten la sol·licitud, l'escrit o la comunicació a qualsevol dels registres públics i llocs assimilats previstos a la legislació vigent<sup>7</sup> i produeix efectes jurídics quant al compliment dels terminis per part dels interessats o de les persones físiques o jurídiques. La **data i hora de recepció** correspon al moment en què l'oficina de registre de l'òrgan competent rep la sol·licitud, l'escrit o comunicació i indica l'inici del còmput dels terminis que ha de complir l'òrgan competent per a la tramitació del procediment<sup>8</sup>.

Quan les sol·licituds, els escrits i les comunicacions es presenten a les oficines de correus, conegut com **correu administratiu**, caldrà que es faci en sobre obert amb l'objecte que a la capçalera del primer full del document que es vulgui enviar es faci constar, amb claredat, el nom de l'oficina de correus, la data, el lloc, l'hora i el minut de la seva admissió a l'oficina (aquesta data és la que es té en compte a l'efecte del termini de prescripció del dret que l'interessat exercita). L'oficina de correus expedirà una rebut acreditatiu de la presentació i admissió<sup>9</sup>.

Cal destacar que a diferència d'altres registres generals de l'Administració pública, l'oficina de correus no atorga un identificador únic (número de registre) a la sol·licitud, escrit o comunicació que es vulgui enviar a una Administració pública sinó que actua com a verificador de la presentació a efectes de terminis (**data de presentació**). L'interessat o persona que ha utilitzat aquest canal de transmissió, no obté un justificant de recepció signat per l'òrgan competent quan aquesta ha rebut la sol·licitud, l'escrit o comunicació (**data de recepció**). En els casos en què s'envii amb un acusament de rebuda si podria obtenir un rebut acreditatiu de recepció en l'òrgan competent.

A l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda hem detectat que quan es dona aquesta circumstància de recepció d'un enviament per correu administratiu amb acusament de rebuda aquest es signa, però no sempre es fa constar aquesta recepció al registre

---

<sup>7</sup> Idem nota 3.

<sup>8</sup> Art. 42.3.b) de la Llei 30/1992 i art. 41.7 de la Llei 26/2010.

<sup>9</sup> Art. 31. del Reial Decret 1829/1999.

general, i es deriva directament la documentació a les unitats administratives. En els casos en què el correu administratiu no vingui amb acusament de rebuda, la persona en cas de no registrar-ne la documentació, no obté cap justificant de recepció. Aquesta pràctica de no registrar el correu administratiu implica que no consti la recepció al llibre de registre d'entrades, però en canvi la persona si en té una constància, l'acusament de rebuda. Fet que comporta una ambigüïtat i podria comportar queixes i reclamacions i conseqüències jurídiques.

Aquestes sol·licituds, escrits i comunicacions (correu administratiu) quan arribin al registre general, també han de ser registrats per acreditar de manera més fefaent la recepció d'aquests i per tenir constància de la data d'arribada a efectes de còmput dels terminis. En cas d'acompanyament amb acusament de rebuda, es podria segellar aquest, amb les dades de l'assentament registral.

## **3.2 El context de procedència.**

### **3.2.1 La competència o responsabilitat.**

A les Administracions Públiques seguint la tradició administrativa i la pròpia naturalesa de les seves activitats, el registre general habitualment ha depès orgànicament de la Secretaria General o del departament d'organització interna (CRUZ MUNDET, 2008, 140).

A l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda aquesta ha sigut la tònica, excepcionalment el Registre General va dependre orgànicament d'Alcaldia a principis de l'any 2011. Actualment el Registre general depèn orgànicament i funcionalment de l'Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), i aquesta a la vegada de la Regidoria d'Organització.

Aquesta pràctica habitual de desvinculació del registre general d'entrada i sortida de documents de l'Arxiu, ha anat canviant en els darrers anys. Cada vegada són més institucions públiques que vinculen el Registre General amb el Servei de Gestió documental i Arxiu, com és el cas de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, l'Ajuntament de Girona, i a les universitats públiques com la UAB, la UB, la UdG, a tall d'exemple. Cruz Mundet (2008, 141) considera que aquesta adscripció és potser l'alternativa més lògica, ja que, l'Arxiu a més de concentrar el coneixement corporatiu en la matèria, és l'òrgan i servei competent en el control, la classificació i la gestió adequats dels documents al llarg de tot el seu cicle de vida.

Aquesta adscripció s'ha demostrat que és funcional en els casos en què s'ha aplicat, però considerem que no té perquè ser lògica. L'Arxiu, com a òrgan i servei competent

en la gestió documental<sup>10</sup>, hauria de ser un servei transversal a tota l'organització municipal, per a la gestió correcta de tots els documents des de la seva recepció o creació, i assessorar i prestar serveis de consultoria, tant al Registre General com a la resta d'òrgans i unitats administratives municipals. Aquesta competència en la gestió documental per part de l'Arxiu i com a servei transversal no suposa que s'hagi d'adscriure funcional ni orgànicament l'OAC a l'Arxiu, sinó que com a part essencial del sistema de gestió documental s'hauria de poder intervenir arxivísticament en aquest com a qualsevol altra unitat administrativa generadora de documents (en aquest cas, receptora i emissora), ja que la finalitat és que, a la pràctica es pugui garantir un control integral dels documents del conjunt de l'organització municipal.

### **3.2.2 Les funcions del Registre general i les funcions de l'acció de registrament.**

Les administracions disposen de diferents normes que regulen les relacions entre l'Administració i l'administrat. En aquestes normes s'indiquen uns períodes o terminis de temps en els quals cal que una de les parts aporti un seguit de documentació o bé faci alguna acció o actuació.

El registre general de documents, en aquestes situacions, actua com a verificador de l'inici i el final d'aquests períodes de temps.

Martínez Rodríguez (1997, p.183) va diferenciar les funcions més importants del Registre general de documents en funcions destinades a l'administrat i en funcions dirigides a l'Administració i n'estableix un breu resum dels principals serveis.

Els serveis que el registre general presta als administrats són:

- donar constància de l'entrada o sortida d'un document;
- assegurar els drets en qualsevol consulta, sol·licitud o tràmit;
- permetre obtenir determinada informació en el cas que acrediti la seva participació; i
- permetre no accedir a les prerrogatives de l'Administració quant aquesta ha "perdut" la documentació.

Els serveis que el registre general pot oferir a l'Administració són:

- establir de terminis de temps per l'actuació administrativa entre l'inici d'un acte administratiu i la seva finalització;
- fer consultes de qualsevol document que hagi entrat pel Registre General, conèixer el seguiment i identificar els òrgans responsables de la seva resolució;
- diferenciar la data del document de la data d'entrada en el Registre General.

---

<sup>10</sup> En el cas concret de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda segons el Reglament de l'Arxiu Municipal i l'art. 32 de la Llei 10/2001 d'Arxius i Documents.

Per tant, les **funcions essencials** (RUIZ GÓMEZ i SOLER JIMÉNEZ, 2009, 38) del registre general són:

- deixar constància i evidència de la manifestació de la voluntat d'un o més interessats o persones físiques o jurídiques<sup>11</sup>;
- situar aquesta manifestació de voluntat en un espai i temps concret, i establir un moment d'inici;
- iniciar el procediment per satisfer o resoldre aquesta manifestació de voluntat, i
- tenir natura d'acte públic.

La **clau del registre general** és que aporta una **data certa verificable** tant de l'entrada com de la sortida d'un document. En el primer cas, l'important no és l'entrada en si del document, sinó la constatació de l'**instant temporal, cert i de confiança** en què s'inicia una relació administrativa amb l'Administració pública.

A més d'aquestes funcions, la majoria d'oficines de registre general han anat assumint en part la funció informativa a l'administrat atès que és en aquesta unitat el primer punt de contacte (en la majoria dels casos) entre l'Administració i l'administrat.

### **3.2.3 Les funcions del Registre de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.**

L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda en ús de les seves capacitats d'autoorganització va aprovar l'any 2004 el Reglament de Registre General d'entrada i sortida<sup>12</sup> en el qual s'estableix la seva regulació i el funcionament.

Segons l'article 5 del citat reglament són funcions del Registre:

- a) la recepció de sol·licituds, escrits i comunicacions dirigits a qualsevol òrgan de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda o de qualsevol altra Administració pública amb la qual s'hagi subscrit conveni a l'efecte<sup>13</sup>;
- b) l'expedició de rebuts de la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions;

---

<sup>11</sup> Hem emprat la denominació d'interessat i el de persona física o jurídica atès que al dret administratiu ambdós termes tenen significació diferent. Un ciutadà no es troba subjecte a una relació especial amb l'Administració; en canvi un l'interessat és tot aquella persona física o jurídica que es troba subjecte a una relació amb l'Administració. Aquesta darrera té uns drets i deures establerts a la legislació i, en especial, en les relacions que estableixen amb l'Administració (en especial es regula als articles 30 a 34 de la Llei 30/1992). El terme ciutadà implica una condició política i que es forma part d'una determinada comunitat establerta per límits territorials, és a dir, d'un poble, província, comunitat autònoma, país o comunitat econòmica com la europea, que comporta el dret a vot a partir dels 18 anys, ser elector i elegible i uns drets i deures específics. Aquesta condició política pot limitar el dret als estrangers. Per tant, emprant el terme persona, ens estem referint a qualsevol individu, física o jurídica.

<sup>12</sup> BOPB núm.199, de 19/08/2004, pàg.64 a 66.

<sup>13</sup> Veure nota 4.

- c) l'anotació dels assentaments d'entrada o sortida de les sol·licituds, escrits i comunicacions de conformitat amb el que disposen els apartats 2 i 3 de l'article 38 de la Llei 30/1992;
- d) la remissió de sol·licituds, escrits i comunicacions a les persones, òrgans o unitats destinataris;
- e) la confrontació i l'expedició de còpies compulsades de documents originals aportats pels interessats, quan aquestes hagin d'ésser incorporades a expedients que tramiti l'Ajuntament; i
- f) qualsevulla altra que se'ls atribueixi legalment o reglamentàriament.

A l'article 7 del mateix reglament s'estableixen uns criteris generals de funcionament i es defineix el Registre General com a "centre neuràlgic de l'Administració", el qual comporta que tinguin les funcions de:

- a) Registre (entès com a oficina o unitat administrativa) com a centre d'informació des del qual es duen a terme les funcions de canal de tramitació i informació tant al ciutadà, usuari dels serveis, com a la pròpia Administració municipal, i on es facilita la informació genèricament considerada.
- b) Registre com a via de tramitació interadministrativa on es produeix l'inici d'un expedient o d'una actuació administrativa amb transcendència externa, mitjançant sol·licitud, escrit o comunicació, prèvia presentació al registre general.

Al mateix article s'enumeren altres tasques lligades a la funció del Registre general i comprenen els següents:

- a) de tipus administratiu: tots aquells treballs de tipus burocràtic i de gestió interna,
- b) registre general d'entrada i sortida,
- c) coordinació<sup>14</sup> amb els registres auxiliars<sup>15</sup>, i
- d) compulses i confrontacions de documentació.

---

<sup>14</sup> Aquesta funció a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, s'entén com a coordinació amb les unitats administratives que, de manera desconcentrada i contra la mateixa base de dades, realitzen altes (entrades i sortides) al Registre General. La coordinació consisteix en reclamar diàriament les còpies de les sol·licituds, escrits o comunicacions. Per a més informació vegeu la nota 21.

<sup>15</sup> Per a una explicació detallada sobre l'especificitat dels registres auxiliars detectats vegeu l'apartat 6.3 del present treball.

- e) Obertura de tota la correspondència adreçada a l'Ajuntament i gestió de la seva classificació i repartiment.
- f) Supervisió de la documentació que es presenti amb la petició concreta.

### **3.3 El context procedimental.**

El procés de registrament és un requisit legal en el procediment administratiu atès que indica el terminis temporals en una relació administrativa entre una Administració i una persona física o jurídica, ja sigui per resoldre o fer alguna actuació. Proporciona una traça evident d'una manifestació de voluntat i és el comprovant o prova que té la persona o interessat per tenir certesa de dita actuació o manifestació.

La manera o forma de dur a terme aquest control de les manifestacions de voluntat (majoritàriament fixades en un suport) es fan mitjançant el Registre General, que s'ocupa tant de l'entrada com de la sortida dels documents.

Com ja hem comentat per a les administracions públiques l'existència d'un Registre General és obligatòria segons l'article 38 de la Llei 30/1992, i en suport informàtic segons la disposició addicional segona de la citada llei, a mesura que els mitjans tècnics de les organitzacions ho permetessin. La Llei 4/1999 va afegir a l'apartat e) de l'article 38.4 l'incís "així com la transmissió telemàtica dels assentaments registrals" en relació als convenis de col·laboració que han de subscriure les Administracions Públiques per a l'establiment de sistemes d'intercomunicació i coordinació de registres que garantissin la seva compatibilitat informàtica. Posteriorment, amb les modificacions introduïdes per l'article 68 de la Llei 24/2001, es va avançar en aquesta direcció consagrant legalment l'existència de registres telemàtics.

A l'any 2007, amb la Llei 11/2007, el registre general telemàtic passà a ser considerat electrònic, i de ser d'una possibilitat de canal d'accés que podia oferir una Administració a ser una possibilitat d'accés real i estableix l'obligatorietat per part de l'Administració pública a habilitar aquest canal d'accés per mitjans electrònics i a distància.

#### ***3.3.1 Evolució del procés de registrament: del registre general manual al registre general electrònic.***

Anteriorment el procés de registrament es feia de forma manual, és a dir, sense la intervenció de cap recurs electrònic. Registrar un document consistia en l'acció d'anotar unes dades sintètiques d'aquest document en un llibre de registre. El llibre de registre havia d'estar degudament formalitzat, a fi de deixar constància fefaent (valor fedatari i probatori) de la recepció o de l'emissió de documents, mitjançant el segellament i la numeració de totes les pàgines i diligenciant tant l'obertura com el

tancament dels llibres. També s'havien d'esmenar les errades amb la diligència corresponent, mitjançant anotació al marge<sup>16</sup>.

La pràctica tradicional consistia en la creació de dos llibres anomenats d'Entrada i de Sortida respectivament, que s'obrien a començament de l'any i es tancaven en a la seva finalització, en els quals s'anotaven les següents dades: número d'ordre o d'assentament, la data, l'origen, el destinatari i, opcionalment, la matèria o breu extracte.

Als Ajuntaments, el Reglament d'organització i funcionament del ens locals (ROF) de l'any 1986<sup>17</sup>, va establir quines dades havien de conformar els assentaments registrals:

1. Número d'ordre correlatiu
2. Data del document, amb expressió del dia, mes i any.
3. Data de l'ingrés del document a les oficines de Registre.
4. Procedència del document, amb indicació de l'autoritat, corporació o persona.
5. Extracte, ressenya o breu referència de l'assumpte.
6. Destinatari.
7. Resolució de l'assumpte, data i autoritat que l'hagi dictada<sup>18</sup>.
8. Observacions.

A partir de l'any 1992, amb l'aprovació de la Llei 30/1992, s'estableixen com a dades mínimes que ha de contenir un assentament registral les següents:

1. Número unívoc que identifica el document registrat;
2. Epígraf expressiu de la naturalesa del document, és a dir, la tipologia documental;
3. Data d'entrada al Registre general;
4. Data i hora de presentació<sup>19</sup>;
5. Identificació del remitent, és a dir, qui ho presenta, ja sigui una persona física o jurídica;

---

<sup>16</sup> Vegeu MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, M. Carme (1997) per una comparació de les avantatges i inconvenients d'ambdós sistemes a l'any 1997.

<sup>17</sup> Reial Decret 2568/1986 (ROF).

<sup>18</sup> Destaca aquesta dada o informació en el reglament de l'any 1986. A partir de la Llei 30/1992, s'estableix l'obligació a l'Administració pública resoldre tots els assumptes. Suposem que el legislador no contempla aquesta dada registral a l'entrada ja que al registre de sortida s'hauria de testimoniar si aquesta obligació s'ha realitzat i quin ha estat el resultat o el sentit de la resolució.

<sup>19</sup> Aquesta pot coincidir amb la data d'entrada en el registre en els casos en què es presenti en l'òrgan competent per a la seva tramitació o gestió, però difereix en els casos en què la sol·licitud, escrit o comunicació s'hagi presentat prèviament en un altre Registre General o lloc assimilat tal i com preveu l'article 38.4 de la esmentada llei.

6. Identificació del destinatari (persona o òrgan administratiu) al qual s'adreça;
7. Referència al contingut (si s'escau), és a dir, el què.

Si comparem les dues disposicions legals, les dades que hauria de contenir un assentament d'entrada són les següents:

ROF (1986)	Llei 30/1992
Número correlatiu	Número
Data del document	
	Epígraf o naturalesa
Data d'ingrés	Data d'entrada
	Data i hora de presentació
Procedència o Remitent	Remitent
Destinatari	Destinatari
Extracte	Referència al contingut
Resolució	
Observacions	

Aquestes dades o metadades mínimes, a les organitzacions mitjanes i grans, normalment es complementen amb altres dades, com poden ser el codi de classificació, enumeració dels documents aportats, l'expedient on s'integrarà, etc. Aquestes dades complementàries són molt útils per millorar el control dels documents rebuts i emesos a l'organització.

D'ençà la implantació d'un registre general en suport informàtic, es varen poder automatitzar la introducció de dades i va permetre l'existència de (CRUZ MUNDET, 2008, 141):

- un registre centralitzat, atès que és únic i centralitzat en una seu o servidor i gestionada per una mateixa aplicació amb dos llibres (base de dades);
- un registre desconcentrat, amb tants punts com siguin necessaris, operant amb el mateix programa i contra la mateixa base de dades;
- del manteniment del principi d'unitat registral de tal manera que tots els assentaments tant d'entrada com de sortida, tinguin una mateixa numeració seqüencial per períodes d'anys naturals; i
- la definició i l'establiment de diversos perfils o tipologia d'usuaris amb uns permisos concrets per limitar les accions a fer sobre els assentaments, lectura, modificar, escriure, consultar, modificar, etc.



El desenvolupament legislatiu i normatiu posterior no ha previst explícitament altres dades registrals obligatòries. El Reial Decret 4/2010, de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENS) aprovat per el 8 de gener de 2010, preveia el desenvolupament posterior mitjançant Normes Tècniques diverses qüestions referents a l'Administració Electrònica, entre elles el model de dades d'intercanvi d'assentaments registrals.

A l'abril de 2011, es va fer públic l'esborrany de la Norma Tècnica d'Interoperabilitat d'aquest model de dades (SICRES 3.0), la finalitat de la qual és normalitzar l'intercanvi d'assentaments registrals entre les diferents entitats registrals (físiques i electròniques) de documents d'entrada i de sortida. L'elaboració d'una nova norma d'intercanvi registral, SICRES 3.0 (Sistema d'Informació Comú de Registres d'Entrada i Sortida) substitueix a l'anterior coneguda com a especificació SICRES 2.0.

Al juliol del mateix any (poc abans de donar per finalitzat el present treball) es va publicar la Norma Tècnica d'Interoperabilitat<sup>20</sup> esmentada.

La norma estableix:

- les condicions i característiques del model SICRES 3.0,
- la informació mínima necessària per a dur a terme l'intercanvi d'un assentament registral,
- l'estructura de dita informació (esquema de dades i formats) i
- els requisits tecnològics mínims que hauran de complir-se durant l'intercanvi.

Aquesta versió de SICRES té com a finalitat contribuir a garantir la interconnexió entre organitzacions, tal i com preveu la Llei 11/2007 i la normativa que el desenvolupa.

### **3.3.2 El procés de registrament a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.**

Actualment el procés de registrament d'entrada i el circuit documental a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda es fa de la següent manera (diagrama a la pàgina 36):

1. Entrada física del document (sol·licitud, comunicació o escrit):
  - a) Amb presència de l'interessat, es fa l'assentament a l'aplicació informàtica, i es retorna una còpia segellada a l'interessat amb indicació de la data i hora de presentació, número d'assentament, unitat administrativa destinatària i referència del tràmit. En el cas de tràmits, sol·licituds i comunicacions relacionats amb l'Àrea de Territori i Medi Ambient, es duen a terme a l'Àrea corresponent, on es disposa d'un punt d'atenció de forma desconcentrada

---

<sup>20</sup> Aprovat per Resolució de 19 de juliol de 2011, de la Secretaria de l'Estat per a la Funció Pública (BOE núm. 182 de 30/11/2011, p. 87145 a 87191)

del Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC), però que fa els assentaments amb la mateixa aplicació i contra la mateixa base de dades. En el cas que la persona presenti la documentació sense una sol·licitud o instància, se li facilita una per a que l'empleni per poder registrar la manifestació de la seva voluntat, queixa, etc.

- b) Sense la presència de l'interessat. Es du a terme el mateix procés que al punt anterior però es diferencia en què, en aquesta modalitat, les instàncies o sol·licituds són rebudes per correu ordinari i no es retorna cap rebut acreditatiu de la recepció o entrada del document.
  - 2. Es procedeix a fer una fotocòpia<sup>21</sup> de la instància, sol·licitud o comunicació que es queda al registre general.
  - 3. Es fa la còpia i compulsa dels documents que acompanyen a la sol·licitud o comunicació (prèvia petició de la persona interessada) i es retorna l'original quan aquest no s'hagi de lliurar expressament a l'Administració.
  - 4. Acte seguit es deixa el document a la safata corresponent a la unitat administrativa destinatària. En el cas de l'Àrea del Territori es procedeix al repartiment també pel sistema de safates distribuïdes per negocis.
  - 5. Les auxiliars administratives de les unitats administratives o negocis destinatàries (o bé un agutzil) procedeixen a recollir la documentació i a distribuir-la a les persones corresponents per a la seva tramitació.
- En cas d'errada en l'assignació de la unitat administrativa destinatària, es poden produir tres situacions:
- a) Es retorna a l'oficina del Registre per a que ho distribueixi correctament.
  - b) La persona receptora ho porta directament a la persona encarregada de la seva tramitació.
  - c) En situacions molt concretes es queda en una safata o carpeta sense que ningú es faci responsable<sup>22</sup>.

El procediment i circuit documental pel que fa al registre de sortida, és lleugerament diferent, si bé en un inici tots els registres de sortida ho duen a terme el personal de l'OAC, en els darrers anys la tendència és que ho facin directament les auxiliars

---

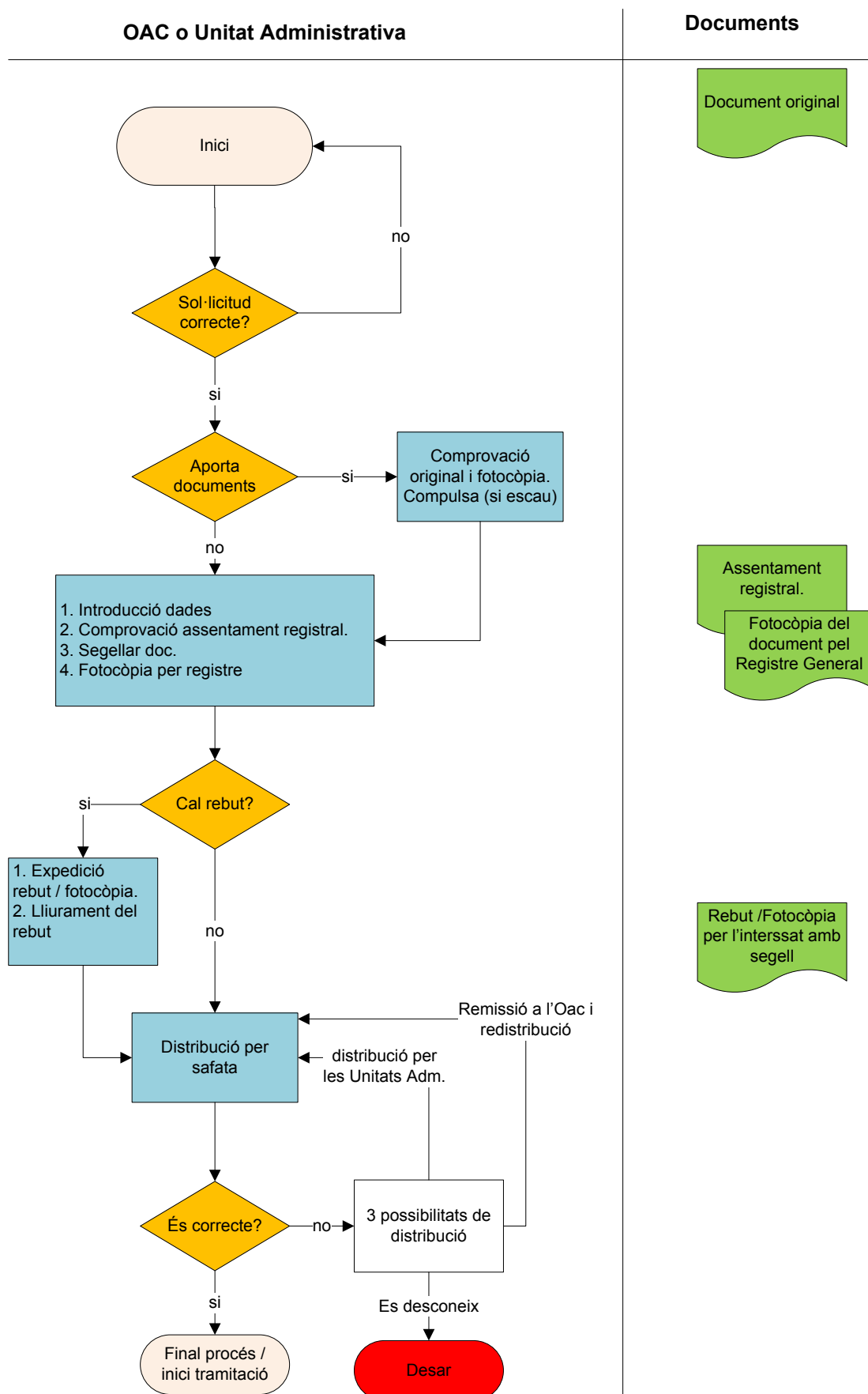
<sup>21</sup> Aquesta pràctica administrativa tal i com ja ha comentat en Joan Domingo (2009, 23) hauria de ser del tot innecessària i és il·lustratiu de la manca de confiança en el sistema de gestió documental, provoca la proliferació de còpies, l'augment en les despeses econòmiques (paper, tòner i espai de conservació) i demostra una ineficàcia administrativa del qual en cas de reclamacions ningú es fa responsable.

<sup>22</sup> Aquest fet es quan es produeix sol ser en relació a sol·licituds, escrits o comunicacions presentats però que no formen part d'un procediment reglat, com poden ser les sol·licituds de peticions d'informació. A les unitats administratives ho acostumen a identificar com a "correspondència".

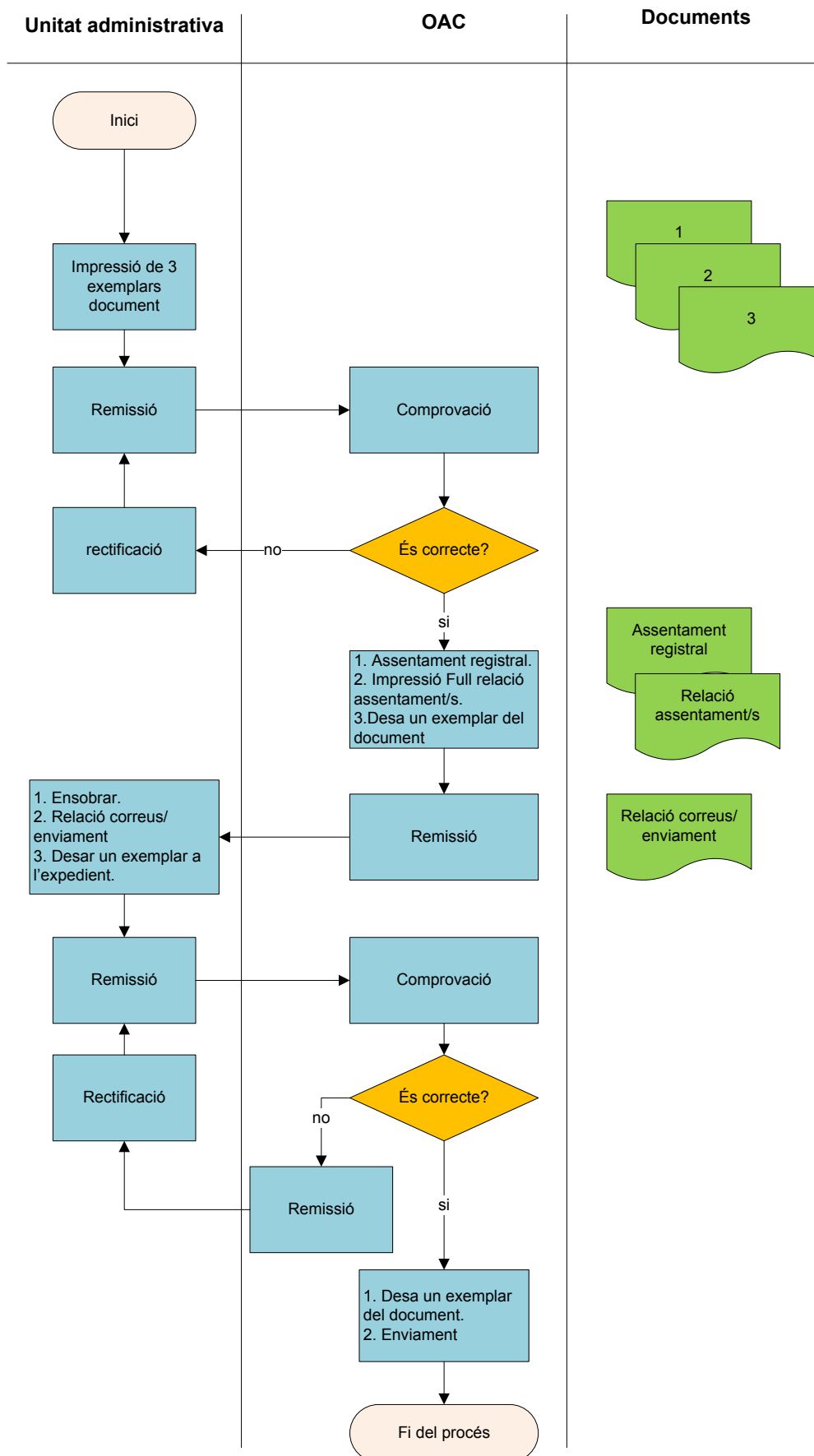
administratives de les unitats administratives o negociats remitents. Per tant es produeixen dues alternatives d'assentament de sortida:

1. Registrament de sortida des de l'OAC (diagrama a la pàgina 37):
  - a. Un cop generat el document de sortida (normalment una notificació o comunicació) les unitats administratives remitents remeten 3 originals a l'OAC dins d'una carpeta amb indicació de la procedència (generalment nominal de la persona auxiliar administrativa encarregada de la seva tramitació).
  - b. L'OAC procedeix a fer el corresponent assentament de sortida i segella els 3 documents.
  - c. L'OAC retorna 2 originals a la unitat administrativa remitent amb la relació d'assentaments, i es queda amb un exemplar o còpia.
  - d. La unitat administrativa remitent és l'encarregada d'ensobrar un original i franquejar-lo amb la relació corresponent que es retorna a l'oficina del registre. L'altre original es desa a l'expedient corresponent a l'espera de la recepció de l'acusament de rebuda.
  - e. L'OAC procedeix a lliurar la relació de correspondència a l'oficina de correus.
2. Registrament de sortida des de les unitats administratives remitents (diagrama a la pàgina 38):
  - a. La persona encarregada de la tramitació fa l'assentament de sortida directament.
  - b. fa el segellament de l'assentament als 3 originals.
  - c. Procedeix a desar un original a l'expedient corresponent.
  - d. S'encarrega d'ensobrar un original i franquejar-lo amb la relació corresponent que es lliura a l'OAC.
  - e. Remet un altre original o còpia del document a l'OAC i resta a l'espera la recepció de l'acusament de rebuda corresponent per continuar amb el procediment.

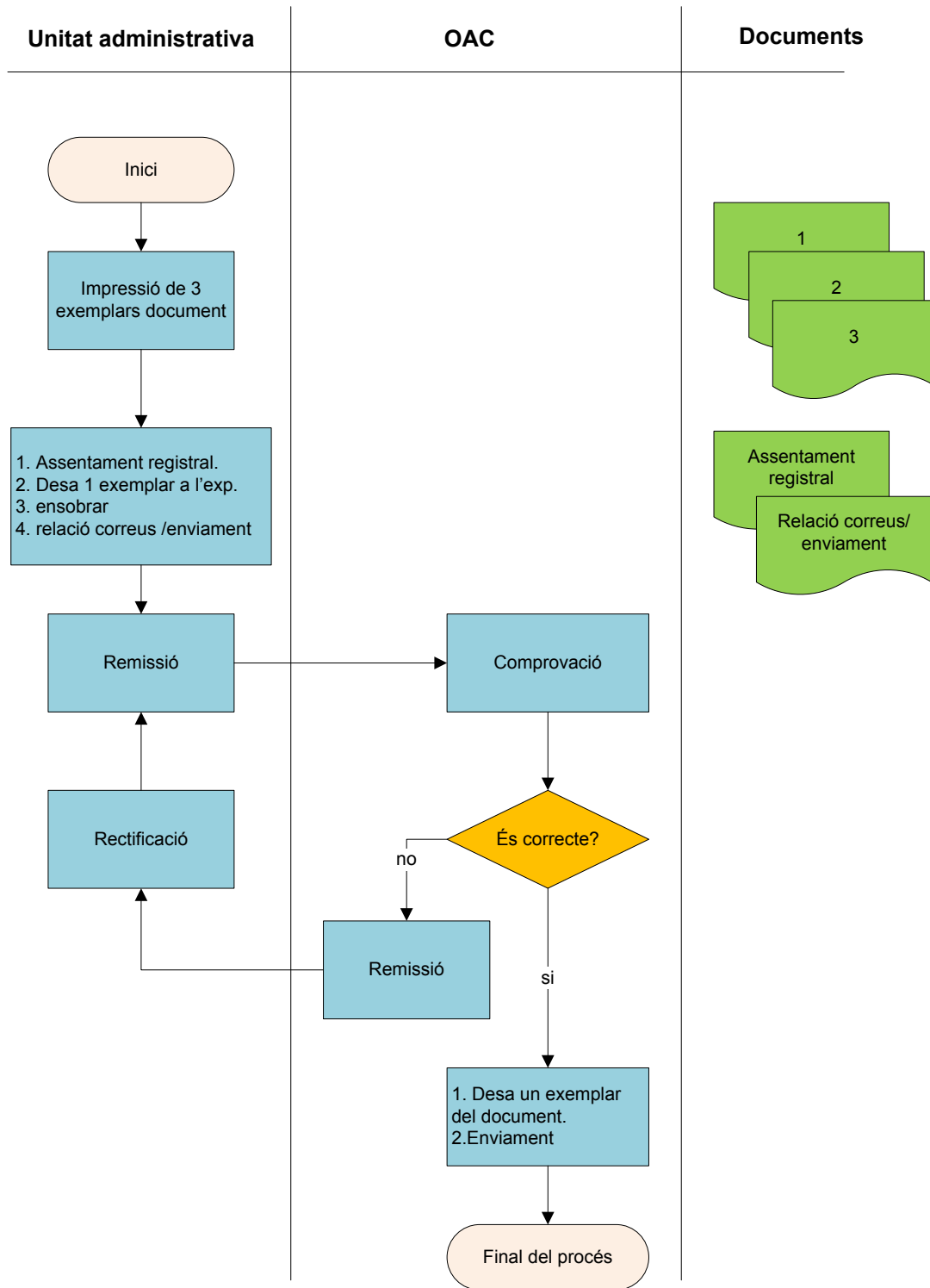
## Diagrama de fluxe del procés de registrament d'entrada



## Diagrama de fluxe del procés de registrament des de l'OAC



**Diagrama de fluxe del procés de registrament'una unitat administrativa**



### **3.4 El context documental: la tipologia documental. El registre com a document?**

El Registre General és un document atenent a l'article 19.1 de la Llei 9/1993 del Patrimoni Cultural Català (definit a la introducció de l'apartat 3 del present treball). S'ha de considerar com a unitat documental composta. La tradició administrativa ha fet que aquesta tingui forma de llibre, en el qual l'anotació successiva de registres, ordenats cronològicament es fan amb finalitat de control. Pel que fa a la seva lògica sol anar en funció de la matèria que relaciona les dades, en aquest cas, les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que rep una Administració i les que aquesta emet a l'exterior.

La forma en un registre general informatitzat és una base de dades, i pot ser més o menys complexa. Es tracta doncs d'un document amb dades estructurades, també anomenat *document relacional*. El registre general d'entrades i sortides de documents en una organització o Administració pública a més pot ser o és: un registre administratiu, electrònic, telemàtic, interoperable i de documents interns<sup>23</sup>.

El registre general de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda és a més d'una unitat documental composta:

- un registre administratiu, atès que és de competència de l'Administració pública i regulada i establerta per llei;
- un registre electrònic, pel que fa al seu suport; i
- un registre d'entrada i sortida de documents per la seva funció.

El que no és el registre general de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda:

- un registre de documents interns,
- un registre telemàtic, atès que no és accessible de forma telemàtica des de l'exterior de l'organització;
- un registre general de la totalitat d'entrades i sortides; i
- un registre interoperable atès que de moment, malgrat ser una eina que aconsegueix amb l'especificació SICRES 2.0, la capacitat de comunicació amb altres productes o aplicacions que no provenguin de la mateixa empresa que el va dissenyar no s'ha dut a terme.

#### **3.4.1 On són els documents?**

La legislació és ambigua pel que fa al document entès en termes arxivístics. En referència al registre general, esmenta que les persones poden presentar sol·licituds,

---

<sup>23</sup> Al Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya es va intentar controlar la correspondència interna entre les diferents unitats administratives mitjançant l'aplicació vigent al moment (SICRES) d'experiència explicada a CANELA, Montserrat; CAMPOS, Isabel; Domingo, Joan; SERRA, Jordi (1999, 113).

escrits i comunicacions. Tant les sol·licituds com les comunicacions poden ser orals o documentals. Els escrits en canvi no.

És de destacar els diferents termes que contempla la Llei 26/2010: esmenta el dret a presentar **sol·licituds**, **escrits**, **comunicacions**, **dades** i **documents**<sup>24</sup> així com també s'estableix l'obligació d'admetre els **escrits** i els **documents**<sup>25</sup> que s'hi acompanyen si compleixen una sèrie de condicions. El mateix article especifica que els registres administratius electrònics són els que permeten a les persones interessades presentar **qualsevol document** o **comunicar-se** amb les administracions públiques en suport electrònic i a distància. Veiem doncs que hi ha diversitat de possibilitats.

A Catalunya, el dret a l'ús dels mitjans electrònics<sup>26</sup> contempla el dret a les persones físiques i jurídiques a relacionar-se amb les administracions públiques utilitzant mitjans electrònics per a l'exercici dels drets que estableix la legislació bàsica, i també per a:

- obtenir informacions,
- realitzar consultes i al·legacions,
- obtenir una còpia de la informació publicada a la seu electrònica,
- formular sol·licituds,
- manifestar consentiment,
- entaular pretensions,
- efectuar pagaments,
- realitzar transaccions i
- oposar-se a les resolucions i als actes administratius.

A més tenen dret a escollir entre els canals, que en cada moment estiguin disponibles, els que volen fer servir.

Aquestes **possibilitats de comunicació**, enteses com la transmissió d'un missatge entre un emissor i receptor, no impliquen la creació o l'existència d'un document tal i com l'entendem en suport paper. En entorns electrònics el document es dissol<sup>27</sup> i sovint estarem gestionant dades i actuacions que s'hauran de contextualitzar i descriure, i de les quals caldrà garantir l'autenticitat, la integritat (inclosa la fiabilitat i la identitat), la disponibilitat, la accessibilitat i la usabilitat, i si s'escau, la confidencialitat.

---

<sup>24</sup> Art.25 de la Llei 26/2010.

<sup>25</sup> Art.41.3 de la Llei 26/2010

<sup>26</sup> Art. 24 de la Llei 26/2010

<sup>27</sup> SOLER, Joan. "Una Diplomàtica pels documents en crisi". Dins *XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Arxivers, ens reinventem?*. Associació de Gestors Documentals i Arxivers de Catalunya. Lloret de Mar, 5, 6 i 7 de maig de 2011



### **3.4.2 Els documents registrables.**

Segons l'article 8 del reglament del Registre general de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda, s'han de registrar:

- els documents de sol·licitud, i
- els documents de correspondència<sup>28</sup>

En canvi no s'han de registrar:

- els documents de propaganda, encara que s'hi especifiqui una destinació,
- escrits anònims,
- saludes (tret que del seu contingut se'n derivi alguna petició),
- comunicacions oficioses i rebudes per tramesa comercial de les quals es presumeixi que l'Ajuntament no és l'únic destinatari.
- els documents que acompanyin els documents de sol·licitud i de correspondència,
- els documents personals, és a dir els que s'adrecen a la persona i no a l'òrgan o al càrrec que ocupa o representa,
- els rebuts per fax,
- les factures<sup>29</sup>, ja que es registren de manera independent, al Registre de factures d'acord amb els requisits i el procediment establert a l'efecte.

La Llei 26/2010 determina que un document és registrable sempre i quan: hi constin la identificació i la signatura de la persona, i s'adreci a un òrgan de la mateixa Administració pública o bé a un altre òrgan d'una altra Administració.

A l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda hem detectat que no tots els documents es registren. Potser per una manca de definició i formació als usuaris sobre què han de registrar, com és el cas del correu administratiu, però també degut al lliurament directe a tècnics aprofitant una reunió, sense passar pel registre i que després es deriva directament a les unitats administratives sense registrar. Aquesta darrera pràctica també ha estat comentat per Joan Domingo (2009,28) que l'ha denominada com a *correu aeri*, creiem és una denominació molt encertada.

---

<sup>28</sup> S'especifica que no s'han de registrar quan es trameten entre òrgans, serveis i unitats administratives de la pròpia organització, és a dir, la correspondència interna.

<sup>29</sup> Hem detectat que aquest enunciat no s'acompleix, ja que moltes entrades (286 a l'any 2010) fan referència a la presentació de factures per part dels proveïdors.

### **3.4.3 Els documents: el registre general, l'assentament, l'assentament amb documents associats.**

El registre general com a unitat documental composta, per tant, està format per diverses unitats documentals simples, anomenades *assentaments*. Aquesta definició implica que cadascun dels assentaments és considerat, a la vegada, un document.

Els assentaments a la vegada es poden diferenciar en:

- l'assentament, com a manifestació registrada d'una voluntat, es converteix en un document potencial i en un tràmit documentat d'un procediment o procés. Podria ser el cas de les compareixences. L'Administració podria emetre el rebut acreditatiu d'aquesta actuació anotant prèviament dita actuació al Registre on quedaria registrada la data i hora del tràmit. En aquest cas serien els funcionaris els que testimonien la manifestació de la voluntat d'una persona física o jurídica. Ja que implica que no s'aporti cap document o sol·licitud signada per la persona<sup>30</sup>.
- l'assentament amb documents associats. Serien les sol·licituds i els escrits. Un dels requisits de les sol·licituds es que vagi signada, i evidentment, la denominació d'escrits ja implica una manifestació de la voluntat en un suport.

Aquests darrers, els assentaments **amb documents associats** poden ser de natura, tipologia i destinació diversa. La normativa vigent atorga als interessats o persones la possibilitat d'acompanyar les sol·licituds, els escrits i les comunicacions de diversos documents, ja sigui, per voluntat d'aquesta o bé per requeriment o requisit de l'Administració per poder resoldre un assumpte.

Partim doncs del fet que són documents aportats per la persona o l'interessat i es caracteritzen normalment en què són documents que no obren a l'Administració corresponent, és a dir, no són documents propis d'aquesta on es du a terme la manifestació de voluntat. Però a la vegada, aquests documents aportats poden tenir natura o ser de tipologia diferent:

- documents de suport informatiu o instrumentals;
- documents probatoris de fets o accions;
- documents dispositius: notificacions, acords, etc.;

---

<sup>30</sup> Majoritàriament, qualsevol sol·licitud o comunicació no documentada, a les oficines de registre es converteixen en escrits, ja que normalment en aquests casos es facilita una sol·licitud o instància genèrica normalitzada per a que la persona l'empleni, en cas de no poder fer-ho, l'emplenen les persones encarregades del registre i la persona ho signa, per tal de poder obtenir-ne una còpia amb les pertinents dades registrals.

- documents originals, còpia autèntica (compulsada per l'Administració), còpia autenticada i còpia.

Per tant tenim:

1.	Registre general	Sol·licituds, comunicacions i escrits	unitat documental composta que conforma sèries
2.	Assentament o document potencial	Comunicacions <sup>31</sup>	unitat documental simple
3.	Assentament amb documents associats	Sol·licituds i escrits.	unitat documental simple

L'acció de registrament d'un document pot influir en l'**autenticitat** d'aquest, ja que la corrupció o l'alteració pot limitar la seva confiança. L'assentament està format per un conjunt d'elements (metadades) que són molt importants per a les administracions públiques atès que tenen l'obligació legal d'incorporar aquestes dades mínimes a les sol·licituds, els escrits i les comunicacions que reben, així com, als que emet. El registrament és, per tant, una acció formada per elements que poden informar sobre l'autenticitat dels documents.

El registrament és l'acció jurídica de fixar efectivament una informació en un suport. Per aquest motiu es deixa **evidència** d'una intenció (la de comunicar quelcom, o transmetre un missatge) i una **constància** al registre general en forma d'assentament.

En entorns analògics:

1. anotació de l'assentament registral al Registre general,
2. al mateix document mitjançant l'addició de dades a aquest (segell manual o estampació mecànica) amb participació d'una persona física,
3. lliurament d'un rebut acreditatiu per a la persona interessada (fotocòpia o full multicòpia)

En entorns electrònics:

1. registrament automatitzat de l'assentament al registre general,
2. addició de metadades a la manifestació de voluntat i vinculació dels documents associats (si n'hi ha) a l'assentament,

---

<sup>31</sup> No hem contemplat les sol·licituds com un acte no documentat atès que la legislació estableix que aquestes han de ser escrites i subscrietes per la persona interessada i en defineix com a tipologia de document.(art. 70 de la Llei 30/1992 i art 49. de la Llei26/2010, que a més disposa que es poden presentar en qualsevol suport)

3. emissió automàtica<sup>32</sup> d'un rebut consistent en una **còpia autenticada** de l'escrit, sol·licitud o comunicació de què es tracti, que inclogui la data i l'hora de presentació i el número d'entrada de registre<sup>33</sup>.

#### **3.4.4 Quins són els límits del Registre General com un document d'arxiu?**

El registre general com a document d'arxiu recull part de la memòria de les manifestacions de voluntat dels interessats i/o de les persones físiques o jurídiques i dels serveis o de les manifestacions emeses des de l'Administració. Encara que el registre no inclou totes aquestes manifestacions possibles i només en recull unes dades molt sintètiques, pot ser una eina interessant per realitzar estudis històrics i analitzar quins eren els interessos, els problemes, les necessitats i les preocupacions de la ciutadania en un moment i un context concret. A més l'Ajuntament és l'administració més propera a la ciutadania i on les relacions entre ambdues parts és més directe.

Com tot document d'arxiu el registre general també té uns límits:

- representa la memòria de les manifestacions de voluntat dels interessats i/o de les persones físiques o jurídiques, però només d'aquells que han passat pel registre general;
- representa una memòria de les diferents necessitats dels serveis de l'Administració, però només d'aquells que s'han manifestat al registre general;
- representa una memòria de l'inici de procediments i processos iniciats a instància de les interessats i/o de les persones físiques o jurídiques i no pas dels que s'han fet d'ofici;
- pressuposa de fiabilitat tot el que s'ha registrat; i
- els documents associats, a diferència del registre general, no són sempre documents d'arxiu i es estan subjectes a terminis de retenció i disposició diferents.

Com a base de dades amb informació, no només útil per a la pròpia Administració, se'n podria plantejar la seva reutilització posterior per part d'investigadors (sempre i quan s'hagin dissociat abans les dades de caràcter personal) mantenint les dades que

---

<sup>32</sup> Per la seva condició d'acte d'execució automàtica, resulta especialment apropiat l'ús del certificat de segell d'òrgan de registre, o del codi segur de verificació, si bé en aquest segon cas cal habilitar alguna mena de mecanisme de consulta del propi codi, per garantir-ne l'autenticitat. El concepte de còpia autenticada implica afegir al rebut qualsevol dels mecanismes de signatura electrònica autoritzats per la Llei 11/2007, amb l'excepció del certificat de seu electrònica, d'acord amb el que disposa l'article 29, per a l'emissió de documents administratius vàlids.

<sup>33</sup> Art. 25.3 de la Llei 11/2007

facin referència a l'assumpte o tema, la data i les unitats administratives destinatàries i encarregades de la tramitació.

Aquesta possibilitat de dissociació de dades permetria elaborar estadístiques, analitzar els serveis necessaris, etc. i s'alinearia amb la proposta de la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, per fomentar el coneixement.

Caldrà però que les dades contingudes siguin de dades de qualitat.

### **3.4.5 El context tecnològic: com s'estructura.**

La innovació tecnològica ha canviat el registre general, que ha passat de ser una eina estàtica a una eina dinàmica.

Aquesta eina dinàmica pot automatitzar més funcions que abans i es pot integrar amb altres aplicacions o sistemes informàtics, tant interns com externs, però el seu caràcter dinàmic es manifesta en la capacitat de poder-ne modificar l'estructura, el contingut o el context sense que es pugui reconstruir de cap manera l'aspecte i l'estat inicials. La modificació és un dels perills principals, ja que afecta la **fiabilitat**, l'**autenticitat** i la **integritat**, propietats que ens permeten conservar el **context** del registre i dotar-lo de valor administratiu, jurídic, probatori i evidencial.

Alguns exemples de noves funcionalitats són:

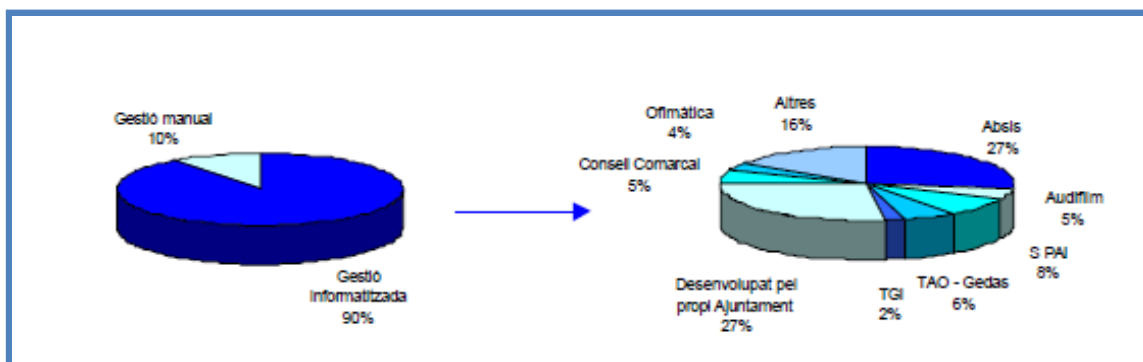
- control en l'assignació i la transmissió dels documents a l'òrgan competent o funció;
- creació de llistes controlades de destinataris i adreces;
- tractament de l'objecte de la sol·licitud o la comunicació mitjançant l'ús d'un vocabulari controlat;
- possibilitat d'enllaçar amb la tramitació del document o expedient iniciat; i
- interoperabilitat amb altres registres electrònics d'altres administracions.

En altres paraules, el registre electrònic aconsegueix amb la seva funció legal però a la vegada pot formar part d'un sistema d'informació que gestiona documents i procediments administratius i processos i interactua amb altres activitats i aplicacions per tal d'utilitzar la totalitat del coneixement de l'organització.

Pel que fa a l'estructura tecnològica (format) del registre general informatitzat, aquesta pot variar en funció de l'aplicació o l'eina informàtica utilitzada. La normativa legal n'ha establert la informatització, però no de quina manera s'ha de dur a terme. Per tant, hi ha ajuntaments que han basat la informatització en aplicacions de Microsoft Office, com l'Access o l'Excel, altres han adquirit programaris específics o eines comercials i altres (normalment els ajuntaments i administracions públiques més grans) han

desenvolupat una eina pròpia. Aquesta desigualtat en el grau d'informatització del registre general implica també diferències en la compilació de dades. Mentre que les aplicacions basades en Microsoft Office acostumen a contenir les dades bàsiques requerides segons l'article 38.3 de la Llei 30/1992, les eines comercials o les de desenvolupament propi sovint incorporen altres camps o metadades, amb les dades consegüents, que els fan encara més complexos i, alhora, completes.

Segons un estudi fet l'any 2002 sobre l'inventari d'equipament informàtic dels ajuntaments de la província de Barcelona per la Diputació de Barcelona, un 90% dels ajuntaments disposaven de la gestió informatitzada del registre d'entrades i sortides. D'aquests ajuntaments, un 27% tenien l'aplicació d'Absis, un altre 27% l'havien desenvolupat des de l'ajuntament, un 8% utilitzaven d'S PAI, un 6% disposaven de TAO, un 5% provenien del Consell Comarcal, un 5% d'Audifilm, un 4% d'ofimàtica i un 2% de TGI.



Font: *Estudi sobre l'inventari d'equipament informàtic dels ajuntaments de la província de Barcelona. Any 2002.* Diputació de Barcelona. Àrea de Govern. Institut Català de Tecnologia. Xarxa de Municipis dins del programa integral d'assistència. Juliol de 2003.

Amb l'aparició de la Llei 11/2007, la informatització del registre general es torna més complexa i pren la forma, per a qualsevol Administració Pública, d'una base de dades relacional. La disposició de les dades en diverses taules les fan més dinàmiques.

La informatització permet definir:

- la tipologia de dades admeses (text, numèric, data, etc.),
- el nombre màxim de caràcters o posicions,
- limitar la introducció a uns valors predefinitos,
- la introducció automàtica de dades (com el número d'assentament i la data i hora de l'acció de registrar),
- limitar els usuaris
- definir i gestionar els permisos per a modificar, escriure o consultar, etc.

Aquesta millora de l'automatització del registre general i de la integració d'aquesta amb altres eines o sistemes d'informació implica però que aquest degut al seu dinamisme sigui molt modificable i inestable. La disposició de les dades planteja dificultats per a la seva preservació atès que cal plantejar què és el que es pot preservar del registre general electrònic. Plantejament que explicarem més endavant.

En el següent apartat ens centrarem a explicar com s'estructura l'aplicació informàtica del registre general a l'Ajuntament de Santa Perpètua, com es disposen les diferents taules i quines avantatges i inconvenients es presenten en una eina informatitzada en fase de producció.

## **4 L'aplicació informàtica del Registre general a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda: RegWin.**

### **4.1 Les funcionalitats de Registre general (RegWin).**

L'automatització del Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogodano es va produir fins l'any 1997, quan es va adquirir una aplicació o eina comercial (RegWin) a l'empresa TAO-Gedas. Aquesta aplicació funciona en un sistema operatiu Windows de 32 bits que mitjançant ODBC (connexió oberta de base de dades) realitza consultes SQL a una base de dades Oracle, i que compleix amb l'especificació SICRES 2.0<sup>34</sup>.

El mateix producte té l'opció de treballar amb WinFlow (gestor de fluxes de treball) per connectar-ne amb la gestió d'expedients de l'Àrea del Territori o sense. Aquesta opció està habilitada, si bé no de forma automàtica. No es poden crear assentaments des del gestor d'expedients sinó que primer s'ha de fer l'assentament i posteriorment relacionar-la amb l'expedient.

La versió implantada permet un crear registres múltiples (auxiliars) i pot generar, diversos llibres departamentals de registre<sup>35</sup>.

Fins l'any 2003 es van diferenciar 2 llibres d'entrades i sortides respectivament, un de general i un altre específic per l'Àrea del Territori per poder integrar-lo amb la gestió dels expedients. A partir de l'any 2004, es va optar per unificar els dos registres (coincidint amb la centralització de serveis en el mateix edifici), tònica que s'ha mantingut fins la data d'avui.

Amb RegWin es pot:

- informar al sistema de quin tipus de document és el que s'hi està introduint;
- associar documents electrònics al document base (base de dades);
- en cas d'haver de fer diverses entrades del mateix tipus, hi ha la possibilitat de mantenir els valors de les dades per tal de no haver-les d'introduir una altra vegada;

---

<sup>34</sup> Homologat el 30 de juny de 2001 pel Consell Superior d'Informàtica (CSI) del Ministeri d'Administracions Públiques (MAP)

<sup>35</sup> Si bé pot l'aplicació permet generar els llibres anuals del Registre General de forma semiautomàtica, no va ser fins l'any 2009 quan a requeriment de l'Arxiu es varen imprimir els llibres i diligenciar pel Secretari de l'Ajuntament. Es varen transferir els llibres d'entrades i els llibres de sortides dels anys 2004 a 2008.



- segellar les sol·licituds, escrits o comunicacions de forma mecànica o via impressora;
- recercar assentament mitjançant la definició de filtres;
- activar el traspàs del document via Internet (correu electrònic), en cas que el destinatari sigui una entitat externa sempre que l'entitat i l'Ajuntament hagin arribat a un acord per fer la transferència d'aquesta forma (acord i forma que no s'ha arribat a materialitzar).

Moltes d'aquestes funcionalitats descrites es troben deshabilitades, desactivades o no s'han acabat de parametritzar i aprofitar.

#### **4.1.1 El formulari d'entrada de dades.**

Al formulari principal d'entrada de dades, la disposició d'aquestes, és en 4 apartats diferenciats: identificació de l'assentament, dades del remitent, dades del destinatari, contingut), els camps que formen part de cadascun dels apartats s'analitzen al punt 4.2 del treball.

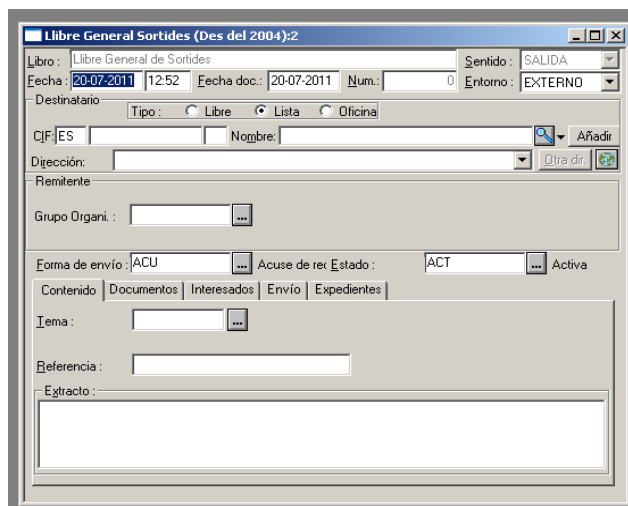
La visualització és presenta a l'usuari de la manera següent:

Pantalla d'entrada de dades al registre d'**entrades**.

The screenshot shows a software window titled "Libre General Entradas (Des del 2004):2". It contains the following fields and controls:

- Libro:** Libre General d'Entrades
- Fecha:** 20-07-2011 12:55
- Fecha doc.:** 20-07-2011
- Num.:** 0
- Sentido:** ENTRADA
- Entorno:** EXTERNO
- Remitente:** Tipo: Libre (selected), Lista, Oficina
- CJF:** ES
- Nombre:** [empty field]
- Dirección:** [empty field]
- Destinatario:** Origen: Interno (selected), Externo
- Grupo Organi.:** [empty field]
- Estado:** ACT (selected), Activa
- Contenido:** Documentos, Interesados, Expedientes
- Tema:** [empty field]
- Referencia:** [empty field]
- Rel. con:** [empty field]
- Extracto:** [empty text area]

### Pantalla d'entrada de dades al registre de **sortides**



RegWin permet registrar, a més de les dades exigides per la normativa vigent, altra informació que pot ser d'interès. Atès que tota aquesta informació no pot representar-se en una única pantalla, els camps no essencials de l'assentament estan disposats en diferents subformularis:

1. Contingut: informació que fa referència al contingut del document al qual es refereix l'assentament.
2. Documents: informació detallada dels documents associats o aportats pel ciutadà.
3. Interessats: relació d'altres persones físiques o jurídiques relacionades.
4. Enviamet: dades relatives al procés d'enviament dels documents al qual fa referència l'assentament. (aquest subformulari és actiu a la pantalla de registre de sortides, per tal d'anotar les dades referent a la tramesa).
5. Expedient: permet associar l'assentament a l'expedient en cas de conèixer aquest.

Segons el manual de RegWin, a l'aplicació es poden afegir o habilitar altres subformularis, actualment aquests es troben inhabilitats i no visibles per l'usuari.

1. Altra informació: conté 5 camps editables
2. Procedència: informació referent a la procedència de l'assentament. Assentament original i relacionada.

#### **4.1.2 Quina informació s'ha de complementar i com.**

Aquesta aplicació disposa de dos formularis d'entrada de dades, un d'entrada i un altre de sortida.

El comportament dels camps que es presenten en pantalla depenen del model bàsic implementat:

- Informació de només consulta: no es permet efectuar cap operació, és a dir, no és modificable i només es permet la consulta.
- Informació obligatòria: abans de gravar l'assentament cal complimentar la informació obligatòria, en cas contrari, el sistema mostra un missatge d'error i anul·la el procés de gravació.
- Informació amb valor per defecte: els camps es presenten amb la informació ja complimentada. Es pot modificar si els valors no són correctes per a l'assentament que s'està donant d'alta.

La forma de complimentar la informació o les dades d'un camp depèn de la seva estructura.

#### Els camps editables:

Permeten introduir directament el valor del camp:

- Data: DD-MM-AAAA
- Lliure: fins un nombre màxim de caràcters.
- Amb validació i accés a una llista desplegable.

#### Els camps no editables:

Són els camps, la complementació dels quals s'han de fer mitjançant la selecció d'un valor, d'una llista de valors permesos, o accedint a una pantalla addicional de detall.

Poden ser:

- Llistes:
  - Llista desplegable: amb valors ja parametritzats.
  - Quadre de llista: es presenten tots els elements donats d'alta però amb els permisos adients es poden afegir, modificar i eliminar.
- Selecció d'alternatives: la complementació del camp es fa activant l'opció que convingui entre les alternatives que es presenten en la pantalla.

## **4.2 Metadades i atributs del camps.**

Presentem en aquest apartat els diferents camps (metadades) que contempla l'aplicació, la descripció d'aquests i la seva finalitat, així com les característiques per a complimentar els atributs.

En color gris hem remarcat els camps que es troben desactivats a l'aplicació instal·lada.

#### 4.6.1 El formulari principal.

Dades (metadades) de l'assentament registral:

		Camps (metadades)	Descripció	Automàtic, editable, No editable	Forma d'entrada	tipus	longitud	Obligació / opcional	Valors	Comentari	Observacions
Dades identificatives de l'assentament	1	Llibre de registre	Llibre de registre al qual correspon l'assentament.	Automàtic, no editable	Llista desplegable	Text	8	obligatori	-Llibre general d'entrades - Llibre General de Sortides"	Per defecte: segons el llibre escollit	No es pot modificar
	2	Sentit	Direcció del document que s'està registrant al llibre.	Automàtic, No editable	Llista desplegable	Text	8	obligatori	-entrada -sortida	Per defecte: llibre escollit	No es pot modificar
	3	Entorn	Fa referència a l'àmbit dels assentaments que es registren al llibre.	Automàtic, editable	Llista desplegable	Text	12	obligatori	-externes (d'entrada o de sortida) -internes (entre unitats administratives de l'Ajuntament).	Per defecte: extern	Modificable segons els valors de la llista
	4	Data	Data i hora en la qual es fa l'assentament a registrar.	Automàtic, editable	Data	Numèric	14	obligatori	Desglossat en 2 camps: data i hora.	Data: DD:MM:AA Hora:HH:mm:ss	Es basa en la data i hora del sistema. <b>Es pot modificar fins i tot després de donar d'alta l'assentament!!!</b>
	5	Data document	Data de la sol·licitud, escrit o comunicació.	Automàtic, editable	Data	Numèric	10	obligatori	Desglossat en 2 camps: data i hora.	Per defecte = data registre. Data: DD:MM:AA	No s'acostuma a modificar malgrat es disposi de la informació.
	6	Número d'assentament	Número identificatiu i unívoc de l'assentament que es registra.	Automàtic, no editable	Data	Numèric	10	obligatori		Format: AAAANNNNNN	No es pot eliminar cap assentament.

*El Registre General d'entrada i sortida de documents. Estudi d'un cas: El Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda/ 53*

Dades del remitent	7	Estat	Informar sobre l'estat de l'assentament o si s'ha fet qualsevol altre operació.	Automàtic, editable	Llista desplegable o automàtic	Text	8	Opcional	- actiu - anul·lat	Per defecte: actiu	El llistat de valors conté d'altres si bé no s'utilitzen, corresponen a conceptes poc definits. Veure annex 7.
	8	Tipologia Interessat	Informar sobre si l'interessat és una persona donada d'alta	No editable	Selecció d'alternatives			Obligatori	- llista - lliure - oficina.	Per defecte: llista.	<b>Lliure:</b> interessats amb relacions puntuals amb l'ajuntament <b>Llista:</b> connectada amb la base de dades de tercers. <b>Oficina:</b> quan l'interessat és una altra Administració Pública o entitat dependent.
	9	Persona	Tipologia de persona	No editable	Selecció d'alternatives	Botó de selecció		Obligatori	- física - jurídica.	Per defecte: física	S'activa quan el camp 8 s'ha seleccionat "lliure".
	10	CIF interessat	Número identificatiu oficial de l'interessat	editable	Automàtic o lliure	alfanumèric	12	Obligatori		Desglossat en: - Sigles de la nacionalitat - Número - Dígit de control	Aquest camp s'informa automàticament, si al camp 8 s'ha seleccionat "lliure" i al camp 11 es selecciona l'interessat de la llista desplegable.
	11	Nom interessat	Identificació de la persona que presenta o al qual es dirigeix l'escrit, sol·licitud o comunicació.	Automàtic o editable	Amb validació accés a una llista desplegable	alfanumèric	60	Obligatori		Connectat amb el mòdul o base de dades tercers.	Es pot introduir manualment si s'ha seleccionat lliure al camp 8 o bé seleccionar d'una llista desplegable

El Registre General d'entrada i sortida de documents. Estudi d'un cas: El Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda / 54

										(base de dades tercers)
12	Direcció i població	Adreça a efectes de comunicacions.	Automàtic o editable	Lliure	alfanumèric	250	Obligatori		Per defecte: adreça del padró.	Aquest camp s'informa automàticament si al camp 11 es selecciona l'interessat o bé manualment, si en el camp 8 s'ha seleccionat "lliure".
13	Òrgan interessat	Organisme d'una Administració externa	No editable	Llista desplegable	alfanumèric	6			Desglossat en: codi i denominació.	S'activa quan s'ha seleccionat "oficina" al camp 8. No s'utilitza.
14	Oficina interessat	Oficina del Registre de l'organisme seleccionat	No editable	Llista desplegable	alfanumèric				Desglossat en: codi i denominació.	Dades de l'oficina de registre en cas que l'assentament provingui o es dirigeixi a una altra Administració Pública. No s'utilitza.
15	Destinatari ( <i>formulari d'entrades</i> )	Informar si el destinatari és l'Ajuntament o una altre Administració externa. ( <i>Registre com a finestra única</i> )	No editable	Selecció d'alternatives			opcional	-intern -extern	Per defecte: intern	No es modifica el valor per defecte. Totes les entrades es consideren internes.

*El Registre General d'entrada i sortida de documents. Estudi d'un cas: El Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda/ 55*

Dades del destinatari	16	Grup organitzatiu	Informar de la unitat administrativa responsable de la seva tramitació.	No editable	Llista desplegable	alfanumèric	12	Obligatori	A l'annex 8 es poden veure els valors disponibles.	Desglossat en: codi i denominació.	La llista desplegable (organigrama) no es troba actualitzat, multiplicitat de grups no reals i barreja de conceptes. (àrea, departament, negociat, unitat administrativa)
	17	Persona	Persona responsable o encarregada de la tramitació	No editable	Llista desplegable	alfanumèric	12	opcional		Desglossat en: acrònim i nom i cognoms	L'acrònim pot ser el nom, nom i lletra del cognom, o bé del càrrec. No actualitzat.
	18	Unitat administrativa de l' anotació	Unitat administrativa destinatària								desactivat
Informació referent a l'assumpte ontingut de	19	Forma d'enviament	Tipus d'enviament fet. (Canal de transmissió)	No editable	Llista desplegable	text	12	opcional	- correu urgent, - correu ordinari, - amb acusament de rebuda, - en mà, - correu certificat	Per defecte: amb acusament	Els documents generalment s'envien per correu postal certificat i amb acusament de rebuda
	20	Tema	Classificació del contingut del document al qual es refereix l'assentament.	No editable	Llista desplegable	alfanumèric	12	Obligatori	A l'annex 6 es poden veure els valors disponibles.	Desglossat en: Codi i denominació.	S'utilitza per informar del procediment. No vinculat el codi al quadre de classificació.
	21	Subtema	Subclassificació del contingut del document.		Llista desplegable	alfanumèric	12	opcional		Desglossat en: Codi i denominació.	desactivat.

El Registre General d'entrada i sortida de documents. Estudi d'un cas: El Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda / 56

22	Referència	Identificador que facilita la localització de l'assumpte al qual fa referència el document.	editable	Lliure.	Alfanumèric	24	Obligatori	A l'annex 9 es poden veure els valors disponibles		A criteri i decisió de la persona del registre. A l'Àrea del Territori, indicació del codi de classificació i número d'expedient, però no sempre.
23	Relacionat amb	Informa si s'ha fet un alta d'expedient a PAC (registre d'expedients).	automàtic	Llista	text	24	opcional	-alta expedient generat -pendent d'alta d'expedient -nul		Només s'informa quan s'ha fet l'alta des del RegWin. No quan l'alta s'ha fet des de PAC.
24	Extracte	Descripció breu del contingut del document. (títol)	editable	Lliure.	alfanumèric	255	Obligatori			Faltes d'ortografia, errors contingents, negligències, sense dades, etc.

#### 4.6.2 El subformulari Documents.

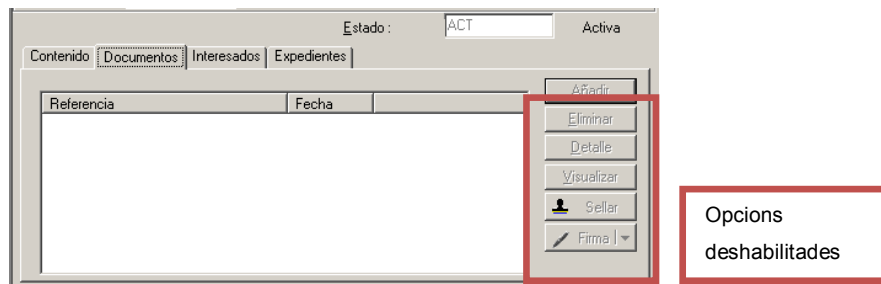
Dades (metadades) dels documents associats a l'entrada o sortida.

	Camps (metadades)	Descripció	Automàtic, editable, No editable	Forma d'entrada	tipus	longitud	Obligació / opcional	Valors	Comentari	Observacions
25	Referència document	Identificador / títol del document.	editable	Lliure	alfanumèric	12	Opcional			No s'indiquen els documents associats a l'assentament.
26	Tipus document	Classe o tipologia de document.	No editable	Llista desplegable	alfanumèric	12	Opcional	-acord -al·legació -autorització -certificat -edicta -instància -plànol de planta		Tipologia de documents insuficients.

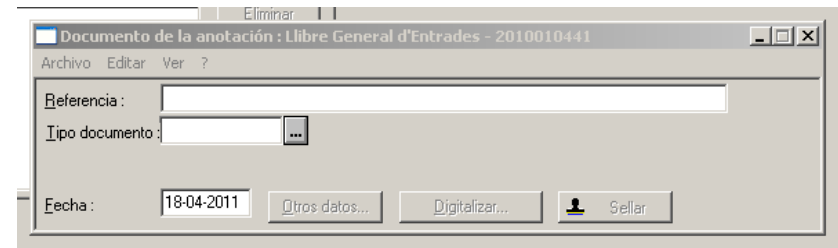


27	Suport	Informar del material del document associat.	No editable	Llista desplegable	alfanumèric	12	Opcional	paper		No s'utilitza
28	Data del document	Data del document	editable	Data	Numèric	10	Opcional	Format: DD-MM-AAAA	Per defecte: data de l'alta	No correspon a la data de complexió del document, sinó per defecte a la data d'associació al document.
29	Altres dades del document	Pantalla que permet associar i capturar el document en cas de documents electrònics, signar el document, eliminar el document, visualitzar-lo, segellar-lo o veure'n els detalls dels camps. També permet descriure documents associats a l'assentament sense capturar-lo. L'aplicació permet associar el registre a un procediment de digitalització que també es troba desactivat.							Desactivat no es permeten incorporar els documents.	

Pantalla d'informació de documents associats a l'assentament:



Pantalla de descripció de documents associats:



#### 4.6.3 El subformulari/ pantalla d'interessats.

Es refereixen a altres interessats, a més del principal, relacionats amb l'assentament. Es selecciona del mòdul o base de dades tercers.

The screenshot shows a software window titled 'Persona: MONTESE' and 'PRION COMABELLA, MONTESE'. At the top, there is a label 'Estado:' followed by a text box containing 'ACT' and a button labeled 'Activa'. Below this, there are four tabs: 'Contenido', 'Documentos', 'Interessados' (which is selected), and 'Expedientes'. The main area of the window contains a table with three columns: 'NIF', 'Nombre', and 'En calid'. The table is currently empty. To the right of the table, there are three buttons: 'Añadir', 'Eliminar', and 'Detalle'. At the bottom of the table area, there is a horizontal scrollbar.

#### 4.6.4 El subformulari / pantalla Expedients.

Relaciona l'assentament amb l'expedient corresponent (només en els expedients tramitats des de l'aplicació PAC,(registre d'expedients de l'Àrea del Territori), cal relacionar-ho de forma manual.

The screenshot shows a software window with a similar layout to the previous one. At the top, there is a label 'Estado:' followed by a text box containing 'ACT' and a button labeled 'Activa'. Below this, there are four tabs: 'Contenido', 'Documentos', 'Interessados', and 'Expedientes' (which is selected). The main area of the window contains a table with three columns: 'Referencia', 'Fecha de alta', and 'Procedimiento'. The table has one row of data: '000001/2007-0701', '09-01-2007', and 'Obres Majors'. To the right of the table, there is a button labeled 'Detalle'. At the bottom of the table area, there is a horizontal scrollbar.

#### **4.6.5. El subformulari Enviament.**

Informació relativa als processos d'enviament, canal de transmissió. (només disponibles al registre de sortides)

	Camps (metadades)	Descripció	Automàtic, editable, No editable	Forma d'entrada	tipus	longitud	Obligació / opcional	Valors	Comentari	Observacions
30	Forma d'enviament	Tipus d'enviament fet. (Canal de transmissió)	No editable	Llista desplegable	text	12	opcional	- correu urgent, - correu ordinari, -amb acusament de rebuda, -en mà, -correu certificat	Per defecte: amb acusament	El correu postal s'envia certificat i amb acusament de rebuda
31	Número d'enviament	Identificador de la remesa d'enviament en la que s'inclou el document a enviar.	editable	Lliure	Numèric	8	opcional			
32	Número d'ordre d'enviament	Ordre assignat a l'assentament en la remesa d'enviament.	editable	Lliure	Numèric	8	opcional			
33	Data de l'enviament	Data en la que es procedeix a l'enviament del document.	editable	Data		8	Opcional			
34	Data de recepció	Data de l'acusament de rebuda	editable	Data		8	Opcional			
35	Data del primer intent de notificació	Data i hora del primer intent de notificació.	editable	Data		8	Opcional			
36	Data del segon intent de notificació	Data i hora del segon intent de notificació.	editable	Data		8	opcional			

Pantalla del subformulari Enviament:

Forma de envío:	ACU	Acuse de rec:	Estado:	ACT	Activa
Contenido	Documentos	Interesados	Envío	Expedientes	

Estado de envío:	ENV	Enviado	
Número de envío:	13105	Número de orden:	1
Fecha de envío:	21-02-2011 13:37	Fecha acuse de recibo:	
Primer intento notificaci3n:		Segundo intento notificaci3n:	

#### 4.6.6 El subformulari Procedència de l'assentament.

[illegible]

#### 4.6.7 El subformulari *Altra informació*.

	Camps (metadades)	Descripció	Automàtic, editable, No editable	Forma d'entrada	tipus	longitud	Obligació / opcional	Valors	Comentari	Observacions
39	Camps lliures	Fitxa o subformulari que conté 5 camps editables per a la lliure parametrització per l'ajuntament per a cadascuna dels llibres que gestiona.								

## **5 Anàlisi i auditoria del registre general.**

S'ha analitzat el registre general electrònic des de l'accés directe a l'aplicació. A grans trets l'anàlisi ha permès:

1. identificar nous procediments (sèries) no contemplats al Quadre de classificació;
2. identificar l'existència de registres auxiliars;
3. identificar la utilització de nous codis de classificació a l'Àrea del Territori assignats lliurement per part d'aquesta, sense prèvia consulta a l'Arxiu, malgrat sigui de la seva competència<sup>36</sup>;
4. detectar quins camps resultaven claus per poder localitzar i vincular la informació;
5. detectar errades en la utilització del "temes" del registre;
6. detectar les debilitats de l'aplicació així com les fortaleeses;
7. obtenir una visió general de com es descriuen les manifestacions de voluntat i de quina manera s'utilitza el llenguatge natural;
8. avaluar les possibilitats que ofereixen els camps parametrizats i com s'utilitzen o no,
9. avaluar el grau de compleció dels assentaments; i
10. valorar el nivell de seguretat i integritat de les dades així com el grau de fiabilitat, autenticitat, identitat, recuperació (usabilitat) i disponibilitat de la informació.

### **5.1 Evolució del nombre d'assentaments per anys del Registre general.**

Degut a que no hi ha cap normativa o disposició legal que obligui a l'Administració a establir una data d'inici i de final del registre general, no s'han previst límits en la seva compleció. Això implica que la base de dades és encara activa, i que conté milers d'assentaments. En acabar l'any 2010, contenia 158.250 entrades i 127.262 sortides. Com ja adverteix Joan Soler (2009, 234), aquesta no-limitació converteix "l'aplicació en un perill més que en un avantatge".

Les dades que s'han pogut extreure'n són aquestes:

- El nombre d'assentaments tant d'entrada com de sortida durant el període comprés entre els anys 1997 i 2005 tenen un creixement exponencial, és a dir,

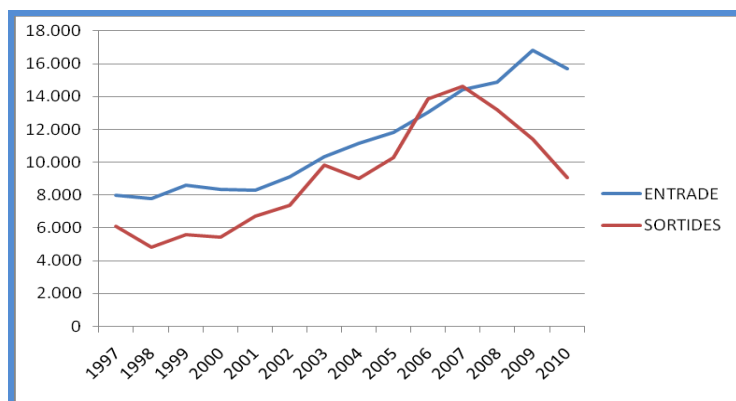
---

<sup>36</sup> Art. 24 del Reglament de l'Arxiu de Santa Perpètua.

augmenten. Aquesta tendència s'explica des del creixement poblacional i des d'una major oferta i demanda de serveis per part dels ciutadans, interessats i persones.

- El nombre d'entrades és lleugerament superior als de sortida, si bé durant els anys 2006 i 2007 aquesta tendència es va invertir.
- Els assentaments d'entrada no deixen d'augmentar, mentre que els de sortida pateixen fluctuacions temporals.
- A partir de l'any 2009 i 2010, mentre que el nombre d'entrades segueix augmentant el nombre de sortides pateix una davallada considerable, arribant a l'any 2010 a valors de l'any 2004.
- Aquesta tendència a la baixa del nombre d'assentaments de sortida s'explica a partir de la implantació i de l'EACAT com a eina que aglutina les comunicacions interadministratives a l'àmbit de les administracions públiques catalanes. Dites comunicacions ja no es registren al Registre general sinó que els assentaments i l'enviament dels documents es fan a dita eina. A l'Àrea del Territori s'ha deixat de comunicar en suport paper els contractes menors aprovats (AD) substituint dita comunicació per un correu electrònic.
- Pel que fa als assentaments d'entrades hem pogut detectar que dites sol·licituds, escrits i comunicacions no corresponen en moltes ocasions a procediments de competència municipal sinó que es dirigeixen a altres administracions públiques catalanes, sobretot a la Generalitat de Catalunya. En aquests casos els interessats i les persones fan ús del seu dret prevista l'article 38.3.d de la Llei 30/1992, en presentar les sol·licituds, escrits i comunicacions a qualsevol registre públic. Per tant, en aquests casos el Registre general actua com a fedatari i verificador de terminis però l'Ajuntament no és l'òrgan competent per a resoldre. Aquesta possibilitat és coneguda com a Finestreta Única.

**Gràfic: Evolució número d'entrades i sortides. Període: 1997-2010**



## 5.2 El procés d'extracció i migració de les dades dels assentaments registrals.

Es tractava de veure fins a quin punt es podrien identificar i codificar les entrades i sortides en el Registre General i alhora poder identificar quins departaments o unitats administratives eren compatibles amb el Registre General o l'utilitzaven més.

Es va fer una anàlisi, assentament per assentament, de les dades que contenia l'aplicació per assignar-les i vincular-les als codis del quadre de classificació. Aquesta tasca va requerir una inversió en temps considerable, ja que malgrat poder-hi fer alguns cerques, aquestes no eren acurades ni exhaustives.

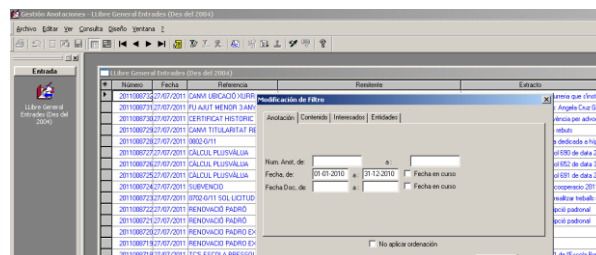
En l'aplicació es poden fer diversos filtres tant per localitzar una entrada com per generar diversos llistats, elaborar estadístiques, etc. Les cerques realitzades es poden imprimir directament o bé es presenten com un informe que es pot desar a l'aplicació mateixa i també en altres tipus de formats, com PDF, o amb aplicacions del paquet Microsoft Office, en concret en Excel o en Word. Aquesta opció és útil tant per fer el llibres de registre anuals com per qualsevol altre tipus de llistats per tema, per unitats administratives destinatàries o per interessats. Però actualment presenta diversos problemes que descriurem a continuació.

Al fer un filtre per fer els llibres de registre anuals, un d'entrades i un altre de sortides, els camps que extreu automàticament són: Número de registre, Data, Remitent, Data del document, Referència, Origen, Destinatari, Estat de l'assentament, Extracte, Tema, Referència a si cal donar d'alta un expedient o s'hi s'ha fet.

Es va agafar una mostra del nombre d'assentaments totals que hi havia a l'aplicació. Aquesta mostra es va centrar en les entrades i sortides de l'any 2010, que representaven un total de 24.762 assentaments registrals (15.710 entrades i 9.052 sortides).

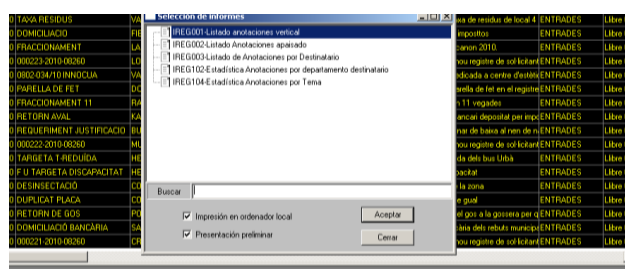
El procés o consistí en:

1. Fer un filtre a la mateixa aplicació (es va optar pel llibres corresponents de l'any 2010)

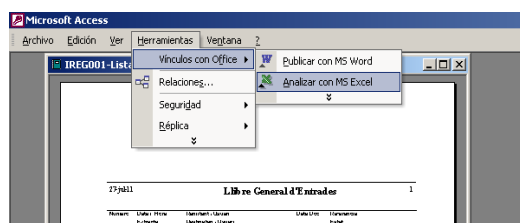


## El Registre General d'entrada i sortida de documents. Estudi d'un cas: El Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda / 64

2. Obtenció dels resultats i selecció dels tots els registres de l'any per poder crear el llibre corresponent.
3. Selecció del tipus d'informe a imprimir (vertical).



4. Obtenció del llibre de registre. L'aplicació extreu les dades i ho presenta en un informe de base de dades Access.
5. Combinació amb eines de Microsoft, en aquest cas amb el full de càlcul Excel per poder tractar les dades posteriorment.



6. Obtenció de la migració de les dades dels assentaments en un full de càlcul Microsoft Excel.
7. Eliminació del camp interessat després de l'extracció i migració de les dades a un full de càlcul Excel atès que es tracten de dades de caràcter personal que no eren necessàries per analitzar el conjunt de dades del registre (dissociació de dades).
8. Combinació de manera semiautomàtica aquestes dades amb una base de dades Access. Aquest format permetia fer diverses consultes i actualitzacions massives sobre el conjunt de dades de les quals disposaven. Les actualitzacions consistien en localitzar les sèries i assignar el codi de classificació de manera semiautomàtica a tot un conjunt.
9. Anàlisi dels resultats i correcció de cada sèrie obtinguda per corregir errades produïdes en l'assignació semiautomàtica per filtres i consultes sobre la base de dades, atès que en diferents casos la identificació resultava difícil per errors sintàctics, gramaticals, tipològics, o per la utilització de "temes" del registre disponibles de manera errònia i, fins i tot, en certs assentaments no es disposava de cap referència, ni al camp "referència" ni al de "breu descripció".



### 5.3 La informació i les estadístiques obtingudes del procés de classificació.

L'assignació dels assentaments a una sèrie del quadre de classificació va resultar mitjanament acceptable en el cas dels procediments que eren responsabilitat de l'Àrea del Territori. Molts dels assentaments dirigits o emesos a aquesta àrea incorporaven el codi de classificació i el número d'expedient<sup>37</sup> al camp "referència" si bé no ho contenien tots els assentaments de la seva competència.

Per poder classificar la resta d'assentaments es van haver de fer diversos filtres, utilitzant diversos camps. Malgrat les dificultats trobades, només un 2,43% de la totalitat d'assentaments registrals d'entrada i un 1,16% de sortides de l'any 2010 no es van poder classificar.

Amb la classificació es va detectar que hi havia funcions del quadre de classificació que tenien una presència escassa en el Registre General, i també sèries que havien de comportar manifestacions de voluntat tant de les persones com de l'Administració mateixa i que no s'hi reflectien. Això ens va fer pensar en un canvi procedimental en certs processos i sospitar que no se'n registrava tota la documentació.

Però per què no es reflectien determinades funcions o activitats? Què no es registrava? Vam identificar que, a més d'una manca de definició de què s'havia de registrar o no, com és el cas de les factures i el correu administratiu (en alguns casos), hi havia altres registres en diferents formats.

Actualment, el Registre General disposa de 36 "temes" disponibles<sup>38</sup>, nosaltres hem pogut detectar 230 sèries d'entrada i 190 de sortida<sup>39</sup>. Es tractava de veure fins a quin punt es podrien identificar i codificar les entrades i sortides al Registre General.

És molt interessant destacar les entrades que fan referència a tràmits que no són propis de l'Ajuntament, és a dir, tràmits en què l'Ajuntament no és l'òrgan competent per a la seva resolució, sinó que ho són altres administracions públiques. El Registre General en aquest cas actua d'intermediari o com a lloc possible de presentació a efectes de terminis atenent a l'adhesió al Conveni Marc<sup>40</sup>. Aquests tràmits són

---

<sup>37</sup> La incorporació del número d'expedient al camp referència (com ja hem explicat anteriorment) és degut a la desconcentració d'aquestes funcions en el personal administratiu de l'Àrea, però que disposen d'accés a l'aplicació del Registre General.

<sup>38</sup> Veure annex 5

<sup>39</sup> S'ha realitzat una classificació de tots els registres, en la majoria casos s'ha pogut arribar a nivell de sèrie, en altres casos les "sèries" engloben diversos sota una mateixa denominació ja que el desglossament sencer a partir dels assentaments registrals es feia difícil.

<sup>40</sup> Vegeu nota 4.

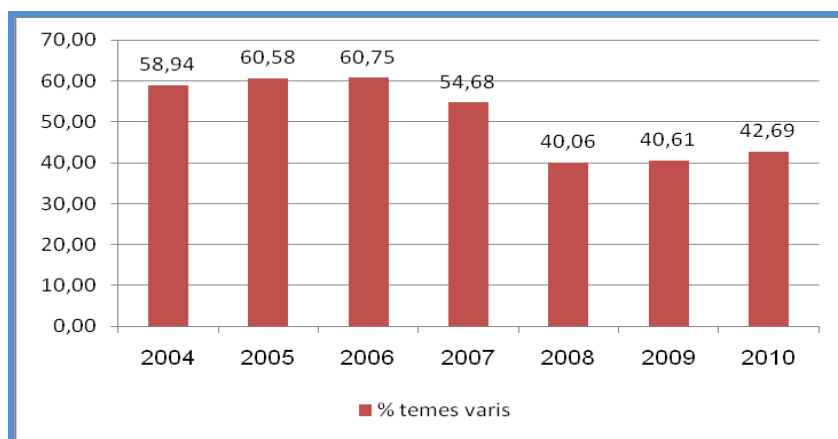
coneguts com a tràmits de *Finestreta Única*, i representen aproximadament entre un 15 i 20% de la totalitat d'entrades. En la majoria de casos es tracta de tràmits gestionats des del Departament de Serveis Socials en la seva atenció als usuaris i en pocs casos és per iniciativa pròpia de l'interessat sense mediació. S'han classificat com a tràmits d'aquesta àrea atès que una còpia de la sol·licitud s'incorpora a l'expedient individual de l'usuari del servei.

L'altre gran gruix de tràmits de finestreta única corresponen a sol·licituds de renovació del NIE per a estrangers (permís de residència) que es gestionen des del Servei d'Estadística i padró i representen un 0,94% (148 sol·licituds). Si bé poden semblar poques, en relació als tràmits de més demanda, hi ha d'altres que encara representen un percentatge molt inferior.

Cal destacar el percentatge d'utilització de la classificació de "temes varis", que a l'any 2010 representa el 42,69% en el registre d'entrades. Aquesta casuística és fruit de diversos problemes: insuficiència de "temes" disponibles, errades en l'assignació, manca de predisposició per localitzar el tema o per desconeixement d'una utilització correcta d'aquest camp i de la seva utilitat.

La utilització de la classificació de **temes varis** té la següent incidència en el registre, tal i com es pot observar en el següent gràfic.

**Gràfic de percentatge de classificació per "temes varis" al Registre d'entrades.**  
**Període 2004-2010.**



Font: elaboració pròpia.

La informació i les estadístiques obtingudes es presenten en la taula següent. Per una millor comprensió es presenten a l'Annex 1 i 2 els gràfics corresponents.

**Nombre d'assentaments de l'any 2010 per classificació funcional:**

<b>Funció</b>	<b>nombre entrades</b>	<b>nombre sortides</b>	<b>%entrades</b>	<b>%sortides</b>	<b>total nombre d'assentaments per funcions</b>	<b>% per funcions</b>
Acció de govern	416	402	2,65	4,44	818	3,30
Gestió de la informació i les comunicacions	1165	563	7,42	6,22	1728	6,98
Protocol i relacions externes	25	9	0,16	0,10	34	0,14
Gestió del personal (RRHH)	1273	1240	8,10	13,70	2513	10,15
Recursos econòmics	2673	2062	17,01	22,78	4735	19,12
Patrimoni municipal	61	5	0,39	0,06	66	0,27
Assumptes jurídics i normativa	264	243	1,68	2,68	507	2,05
Població, drets civils i eleccions	2365	1004	15,05	11,09	3369	13,61
Gestió del territori i urbanisme	1996	1340	12,71	14,80	3336	13,47
Medi ambient	441	499	2,81	5,51	940	3,80
Comerç i consum	567	505	3,61	5,58	1072	4,33
Cultura i participació ciutadana	299	19	1,90	0,21	318	1,28
Ensenyament	825	210	5,25	2,32	1035	4,18
Esports	160	125	1,02	1,38	285	1,15
Sanitat i salubritat pública	143	37	0,91	0,41	180	0,73
Seguretat i protecció ciutadana	231	1	1,47	0,01	232	0,94
Serveis socials i atenció a les persones	2162	669	13,76	7,39	2831	11,43
Transports i mobilitat urbana	146	8	0,93	0,09	154	0,62
Via pública	116	7	0,74	0,08	123	0,50
Sense classificar	382	104	2,43	1,15	486	1,96
<b>Total general</b>	<b>15.710</b>	<b>9.052</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>24.762</b>	<b>100,00</b>

Les 5 funcions, de 19, que suporten la majoria dels assentaments registrals són els següents:

<b>Ordre</b>	<b>Entrades</b>	<b>Sortides</b>	<b>Global</b>
1	Gestió dels Recursos	Gestió dels Recursos	Gestió dels Recursos

El Registre General d'entrada i sortida de documents. Estudi d'un cas: El Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda / 68

	Econòmics (17,01 %)	Econòmics (22,78 %).	Econòmics (19,12 %).
2	Gestió de la Població, drets civils i eleccions (15,05 %)	Gestió del Territori i Urbanisme (14,87 %)	Gestió de la Població, drets civils i eleccions (13,61 %)
3	Gestió del Territori i Urbanisme (13,76 %)	Gestió del Personal (RRHH) (13,70).	Gestió del Territori i Urbanisme (13,76 %)
4	Serveis socials i Atenció a les persones (12,71 %)	Població, drets civils i eleccions (11,09 %).	Serveis socials i Atenció a les persones (11,43 %)
5	Gestió del Personal (RRHH) (8,10 %)	Serveis socials i atenció a les persones (7,39 %).	Gestió del Personal (RRHH) (10,15 %)
<b>TOTAL %</b>	<b>66,63 %</b>	<b>69,83 %</b>	<b>67,78 %</b>

### 5.3.1 Els procediments o tràmits més utilitzats.

El procés de classificació dels assentaments o la seva assignació a una sèrie del quadre de classificació va permetre elaborar estadístiques, obtenidors indicadors, auditar la qualitat de les dades dels assentaments, i també avaluar l'ús de les diferents opcions de l'aplicació, la parametrització, la utilització dels codis, i els camps emprats o no. Cal aclarir que un major nombre d'assentaments no implica sempre un major volum de feina, cada procediment o procés, pot ser més o menys complexa.

La tipologia documental d'entrada normalment és en forma de **sol·licituds** i pel que fa als assentaments registrals de sortides, en la majoria dels casos, la manifestació de la voluntat o declaració de l'Administració és en forma de **notificació**.

Presentem els 20 procediments o sèries que generen un nombre més elevat d'entrades o sortides, en ambdós casos representen gairebé el 60% dels assentaments registrals. Aquesta informació creiem que pot ser útil per a la presa de decisions, com la implantació electrònica progressiva de diversos procediments, els de més impacte sobre la ciutadania, els més demanats, segons els períodes, etc.

Els 20 procediments d'entrada més representatives amb el 59,78% (9.391 assentaments) de la totalitat de l'any 2010 (15.710) són els següents:

Descripció	Nombre d'entrades
Certificats padronals (històric, de residència, de convivència, etc.)	1264
Participació en processos selectius	1073
Edictes per l'exposició d'anuncis oficials al tauler d'anuncis local (d'altres administracions)	979
Ajuts i prestacions econòmiques per a persones amb dependència. <b>(Finestreta única)</b>	766
Renovació padronal d'inscripció d'estrangers no comunitaris	589
Reclamacions i recursos en matèria econòmica (devolució d'ingressos indeguts)	432
Queixes i reclamacions sobre consum (OMIC)	428
Llicència o permís d'ocupació de la via pública.	397
Inscripcions o preinscripcions a Escoles Bressols Municipals.	395
Ordres de domiciliació bancària.	376
Ajuts d'urgència social.	357
Fraccionament de pagaments de deutes tributaris.	314
Ajuts individuals de menjador escolar.	305
Llicències d'obres majors	300
Factures <i>(presentació i reclamació de pagament)</i>	286
Càlcul de la liquidació de Plusvàlua (IVTU)	252
Ajut per fill menor a càrrec <b>(finestreta única)</b>	239
Llicències d'activitats classificades	224
Inscripció en el registre d'habitatges de promoció pública.	213
Llicències d'obres menors	199

El Registre General d'entrada i sortida de documents. Estudi d'un cas: El Registre General de l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda / 70

Els 20 procediments de sortida o sèries més representatives són el 63,29% (5.729 assentaments) de la totalitat de sortides de l'any 2010 (9.052).

Descripció	Nombre sortides
Renovació d'inscripció padronal d'estrangers no comunitaris	779
Expedients personals	718
Fraccionaments de pagaments de deutes tributaris.	602
Edictes per l'exposició d'anuncis oficials al tauler d'anuncis local (d'altres administracions)	552
Queixa i reclamació sobre consum	459
Expedients sancionadors en matèria de trànsit i circulació de vehicles a motor "Multes"	378
Reclamacions i recursos (devolució ingressos indeguts)	237
Llicències d'activitats classificades	213
Llicències d'obres majors	207
Ajuts d'urgència social	186
Inscripció en el registre d'habitatge	168
Contractacions d'obres	160
Propostes i mocions dels grups municipals	147
Baixa d'ofici del padró d'habitants	131
Recursos contenciosos - administratius en matèria urbanística <sup>41</sup>	125
Obres públiques municipals (Contractació d'obres) <sup>42</sup>	121
Contractes menors de l'Àrea del Territori	117
Responsabilitat patrimonial	116
Contractacions de serveis	114
Llicències d'ocupació espais públics	110

<sup>41</sup> Es tracta de recursos administratius interposats per l'Ajuntament en matèria urbanística.

<sup>42</sup> Són projectes d'obres municipals que es tramiten a l'Àrea del Territori, si bé la TAAD 235 l'inclou dins de la contractació d'obres. A l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda es tramiten per separat.

## 6 Els resultats obtinguts.

### 6.1 Les debilitats i fortaleeses de RegWin.

L'anàlisi també permet identificar les debilitats i fortaleeses de l'aplicació del registre general. Algunes ja exposades al llarg del present treball. Podem dir que encara que es disposi d'un registre general informatitzat i amb camps parametritzades o parametritzables, la manca de formació i també la poca predisposició dels funcionaris per introduir les dades de manera correcta o desitjable influeix negativament en la qualitat de les dades i la informació del producte (registre general).

Els camps més problemàtics són aquells en què els valors que cal introduir són lliures, i que només estan limitats pel nombre de caràcters permesos. Els camps parametritzats amb valors predefinits mitjançant llistes desplegable, selecció d'alternatives o data, si bé limiten les possibilitats, també resultaven problemàtics, sigui per la manca o per l'excés d'opcions, o per una utilització incorrecta. En els camps en què s'introdueix un valor per defecte, aquest sovint no s'acostuma a canviar, com és el cas de la data del document i la destinació de la manifestació de voluntat, a tall d'exemple.

El que més ens ha sorprès és la **possibilitat d'alteració posterior** de molts camps, una vegada donat d'alta l'assentament. Si bé pot resultar útil perquè les unitats administratives encarregades de la tramitació puguin completar o corregir posteriorment la informació (com el camp destinat a la referència, amb el número d'expedient, el camp sobre el tema, o corregir faltes ortogràfiques, gramaticals, tipogràfiques o semàntiques del camp destinat a la descripció o la referència), alhora pot comprometre la integritat, la fiabilitat i l'autenticitat de les dades recollides.

Ara bé, el que considerem més greu o inadmissible és que entre aquells camps modificables, no només posteriorment sinó també en el moment de fer el registrament, hi hagi **el camp sobra la data i l'hora**. La possibilitat d'alterar aquest camp a més de **desvirtuar la funció essencial del registre general** de donar una data certa verificable i constatar l'instant temporal, cert i de confiança en què s'inicia o s'estableix una relació administrativa entre l'Administració i una persona física o jurídica, pot lesionar els drets de les persones (per exemple, en procediments subjectes a terminis), i afecta al grau de fiabilitat i autenticitat del producte resultant.

Hem constatat que quan s'intenta alterar la data i l'hora d'un assentament registral l'única limitació que hi ha és respecte a l'any; el dia, el mes i l'hora es poden modificar. El sistema permet veure **quan i qui** va donar d'alta un assentament i **quan i qui** va fer

la darrera modificació (si se n'ha fet cap), però no **què** va ser objecte de modificació, ni tampoc si s'han fet altres modificacions.

Aquestes possibilitats de modificacions cal assenyalar que **no s'acostumen a donar**, ni per corregir o completar la informació i menys per alterar la data i hora del registrament, però això no exclou que **no s'hauria de poder alterar**, atès que pot comprometre fins i tot l'organització municipal mateixa.

## **6.2 La qualitat de les dades.**

Els camps més problemàtics per obtenir una informació i unes de **dades de qualitat** són bàsicament aquells en què els valors permesos són lliures, i en concret, els destinats a la referència i la descripció.

La qualitat de les dades no es valora només en funció de si una dada és més o menys errònia o vertadera, sinó que es basa en dimensions més objectives que fan que de la dada o les dades una unitat de contingut i d'informació utilitzable. Aquestes dimensions són: la precisió, la completeness, la freqüència d'actualització, la volatilitat, l'estabilitat, la consistència, la interpretabilitat i l'accessibilitat (SOLER JIMÉNEZ, 2009, 154).

La imperfecció en les dades provoca una sèrie de problemes i la preservació de les dades a llarg termini implica la transmissió dels errors. A curt termini, en entorns electrònics, moltes de les dades es recullen en un sistema d'informació (com es el cas del Registre General) i es transmeten a altres sistemes, com el registre o gestor d'expedients. Si aquestes dades presenten una qualitat baixa, aquesta també es transmet.

Vegem com afecta la qualitat de les dades en determinats camps del Registre General.

- Camp <<Referència>>: hauria d'incloure un identificador per facilitar la localització d'un assumpte, com per exemple el número d'expedient o informació equivalent. Els valors són lliures, limitat a 24 caràcters.

Es detecta el següent: dades sense normalitzar (no segueixen una pauta); abreviatures no reals (segons criteris personals dels funcionaris que fan les altes en el Registre, i que provoca ambigüitat i interpretacions errònies); errors ortogràfics, tipogràfics i gramaticals, i fins i tot absència de dades, cosa que comporta incompletesa (vegeu l'annex 9).

- Camp <<Extracte>> o <<Descripció>>: hauria de descriure breument l'assumpte, limitat a 255 caràcters. El fet que s'inclouï més o menys quantitat d'informació en



aquest camp depèn, sobretot, de la predisposició del personal responsable de donar d'alta els assentaments.

Es detecta el següent: no hi ha valors definits i l'extensió és massa lliure; errors contingents, ortogràfics, tipogràfics i gramaticals; omissió de l'assumpte mitjançant la introducció de només 1 caràcter; dades pertinents a la tramitació o expedient i, a vegades, massa informació (inclusió de dades de caràcter personal, que converteix el Registre en una font d'informació massa sensible). Tot això provoca una utilitat limitada.

- Camp <<Tema>>: correspon a la classificació de la manifestació de la voluntat.

Aquest camp, malgrat que la introducció de la informació es fa mitjançant la selecció de valors des d'una llista desplegable, presenta les mancances i debilitats següents: no està vinculat al quadre de classificació; els "temes" no estan determinats són clarament insuficients (vegeu l'annex 6); hi ha diversitat de criteris en l'assignació a un tema o altre (inconsistència en l'assignació) i no permet fer cerques acurades ni eficients.

La fortalesa d'aquest camp és que es pot vincular amb el quadre de classificació (codi i denominació), però caldrà formar al personal encarregat de fer els assentaments i dur a terme una validació posterior de les dades per part de la unitat destinatària.

- Grup orgànic o persona destinatària: aquest camp hauria de contenir la informació referent a la unitat administrativa a la qual es remet la documentació, però sovint conté el nom i cognoms de la persona "responsable" de la seva tramitació. Aquesta assignació a la persona, si bé pot resultar útil si es té un coneixement de l'organització municipal, planteja certs problemes: en l'assignació a personal o a funcionaris de categoria auxiliar o administratiu, la mobilitat que poden presentar fa que en un mateix any, se'ls assignin diversos "temes", que poden correspondre a la realitat, però també pot ocórrer que es faci per costum. En canvi, en el cas d'assignació a càrrecs tècnics, aquests presenten menys mobilitat (arquitecte, secretari, enginyer, etc.). S'ha detectat que aquesta assignació a personal auxiliar o administratiu es fa quan les altes les fan les persones mateixes, és a dir, des de la unitat administrativa directament i no des de l'oficina del Registre General, on acostumen a destinar a la unitat i no a la persona.

Base dades Tercers i base de dades Ciutat: el camp "Interessat" es pot emplenar lliurement o mitjançant l'accés a la base de dades Tercers que conté les dades bàsiques dels interessats (nom i cognoms, DNI/NIF, adreça). La base de dades Ciutat conté el nomenclàtor dels carrers municipals i la numeració corresponent als diferents immobles, habitatges i parcel·les.

Els problemes detectats són bàsicament per la manca d'actualització de les dades o la baixa freqüència d'actualització d'aquestes. A la base de dades de Tercers, els problemes són: diverses adreces assignades a una mateixa persona física o jurídica (adreça del padró, fiscal, etc.); adreces duplicades per una mateixa persona (potser degut un canvi de domicili al mateix municipi); duplicació de persones (amb número de DNI o sense, cognoms amb errades ortogràfiques, etc.). A la base de dades Ciutat, els problemes són: hi falten els carrers de nova creació; hi ha donats d'alta carrers inexistents (corresponen a carrers d'altres municipis, donats d'alta per persones amb accés a l'aplicació però que no la gestionen), i/o numeració de carrers incorrecta.

### **6.3 La detecció de registres auxiliars.**

El registre general d'entrades i sortides de documents no és l'únic registre existent a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda. Es presenten a continuació els registres de documents dels quals es té constància actualment, si bé no ens ha de sorprendre que més endavant se'n puguin detectar altres registres "clandestins". Aquests registres s'han de considerar auxiliars del Registre general si bé no s'integren en aquest com tampoc s'han creat amb les degudes garanties de fiabilitat, autenticitat, integritat, accessibilitat i usabilitat.

Es poden diferenciar dos grups o tipologies de registres: registres propis i registres proporcionats pel Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).

#### **6.3.1 Els registres auxiliars propis.**

##### **1. Registre d'entrades al Departament de Personal.**

Aquest registre d'entrades es troba en una base de dades Access, és a dir, en un format propietari de Microsoft Office. Conté els elements bàsics següents: número d'assentament, data, nom i cognoms del l'interessat i assumpte. Aquest registre es va crear o s'ofereix als treballadors de l'Ajuntament per a presentar les seves sol·licituds, escrits i comunicacions de manera que l'assumpte quedi "temporalment" confidencial per a la resta dels companys. La presentació al Registre general implicava, i encara implica, l'incompliment de dita confidencialitat per l'excés d'informació i per una absència de perfils d'usuaris.

Hem destacat la temporalitat de la confidencialitat perquè en els casos en què el treballador obté una resposta, aquesta sí queda registrada al Registre general i, per tant, coneguda<sup>43</sup>.

No hem sabut entendre perquè el mateix departament fa els assentaments de sortida al registre general, i, per tant, hi té accés, i no utilitza la mateixa per a fer els assentaments d'entrada. A l'igual que durant 6 anys l'Àrea del Territori comptava amb un registre propi gestionada des de la mateixa aplicació, des del Departament de Personal es podria haver demanat la creació d'un llibre o registre "auxiliar" de les mateixes característiques.

Aquesta dissociació o desvinculació del registre del Departament de Personal del Registre general no ha suposat una millora en la confidencialitat de la informació, com tampoc una millora en el control de la documentació rebuda atès que la seva existència no implica que la totalitat dels treballadors utilitzin dit registre. Hem de comentar que en casos que les relacions laborals siguin adverses, els treballadors prefereixen utilitzar el Registre general com a fedatari de la presentació de les sol·licituds, escrits o comunicacions.

## 2. Registre d'entrades i sortides de la Policia local.

Hem pogut detectar la existència d'aquest registre d'entrades i sortides per la documentació transferida a l'Arxiu. Malgrat reclamar els llibres de dit registre per poder atendre amb celeritat, eficàcia i eficiència les sol·licituds de préstecs del mateix servei, aquests no s'han transferit atès que ho utilitzen per cercar la informació, i en conseqüència localitzar els documents en cas de necessitat. En aquest registre s'anoten les sol·licituds, els escrits i les comunicacions d'entrada que els interessats presenten presencialment al Servei de Policia Local, per exemple: denúncies, comunicacions de fets ocorreguts, queixes, reclamacions, al·legacions a multes imposades, lliurament d'objectes trobats, sol·licituds d'informes policials, etc.

Els assentaments de sortides contempnen els oficis de tramesa d'informes policials, la tramesa d'objectes perduts<sup>44</sup>, els atestats reclamats per entitats asseguradores o del propi interessat, etc.

---

<sup>43</sup> Veiem doncs que caldria personalitzar quins assentaments poden veure els diferents usuaris del Registre General. Cada usuari només hauria de poder veure els que són de la seva competència i per raó del lloc de treball i mantenir la confidencialitat de les dades o de la informació que es pugui conèixer, tal i com ja preveu la legislació vigent.

<sup>44</sup> És el cas dels documents personals identificatius en què consta l'adreça de l'interessat, com és el cas de DNI, passaports, NIE, carnet de conduir, etc. Aquests documents s'envien a l'Ajuntament de la població corresponent.

Disposen de llibres de registre manuals i d'un registre en format electrònic però no hi hem pogut accedir ni obtenir-ne més informació<sup>45</sup>. La resposta ha estat que contenen informació altament protegida (dades de caràcter personal) i que només el personal del servei de policia local per raó de les seves funcions hi té accés. En canvi si es transfereixen els documents al servei d'arxiu. Transferències que són verificades i tractades pel personal de l'Arxiu amb la consegüent accés a la informació, si bé no disposa dels mitjans per fer recerques concretes i individualitzades. Una incongruència inconsistent.

### 3. Registre de documents dels centres cívics.

Recentment per raó de l'aparició d'una sol·licitud de cessió d'ús d'un centre cívic (gestionats per part del Departament de Relacions Ciutadanes) hem pogut detectar l'existència d'un altre registre d'entrades, si bé no ha d'estranyar que la resta dels centres cívics també en disposin. Desconeixem també en quin format es troba o es troben, i si també actua de registre de sortides.

Altres registres auxiliars identificats però que ja no són actius són:

### 4. Registre del Patronat Granja Soldevila. (anys 1985 – 2009)

Sabem de l'existència d'un registre en aquest patronat si bé no en quin suport i format es troba. S'hi podran localitzar assentaments referents a procediments del Servei de Cultura i del Servei local d'Orientació, Suport i Creació d'empreses (Promoció Econòmica). Actualment el servei disposa d'accés a l'aplicació RegWin.

### 5. Registre del Patronat d'Esports. (Anys 1985 – 2009)

Igual que l'anterior, desconeixem el suport i el format, es gestionava tot el referent a Esports. Actualment el servei disposa d'accés a l'aplicació RegWin.

## **6.3.2 Els registres auxiliars proporcionats pel Consorci de l'Administració Oberta de Catalunya (AOC).**

No detallarem en el present treball els objectius i les línies d'actuació del Consorci AOC que es poden consultar a la pàgina web de l'esmentat organisme, sinó que presentem aquells serveis i eines que ha implantat l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda i que tenen relació directe amb el registre d'entrada i sortida de documents.

---

<sup>45</sup> Una setmana abans d'entregar el present treball, la situació ha canviat, hem pogut esbrinar que el registre és un registre de documents d'entrada i sortida que es troba dins d'una aplicació que gestiona diversos processos i procediments realitzats des del servei (des de la gestió del personal i els quadrants horaris, gestió interna, gestió de munició i armes, fins a les funcions de policia administrativa, judicial, generació d'informes, registre de documents, etc.)

La missió del Consorci AOC<sup>46</sup> és, fonamentalment, col·laborar amb l'Administració de la Generalitat, els ens locals i, si s'escau, altres organismes públics, per:

- a) Promoure la interoperabilitat dels sistemes d'informació catalans amb la resta d'administracions.
- b) Crear i prestar serveis comuns d'Administració electrònica.
- c) Reutilitzar les aplicacions i els serveis d'Administració electrònica que es desenvolupin.
- d) Garantir la identitat i acreditar la voluntat en les actuacions dels ciutadans i el personal del sector públic, així com la confidencialitat i el no-rebuig en les comunicacions electròniques<sup>47</sup>.

Alguns dels serveis del Consorci donen resposta a processos que requereixen el registrament (tant d'entrada com de sortida) en el registre de l'Administració que utilitza el servei.

L'adhesió a l'EACAT implica la creació formal d'un registre electrònic, que es configura com **auxiliar del Registre general**, per als serveis de tramitació interadministrativa i, si és el cas, per a la tramitació amb ciutadans i empreses a través d'e-TRAM, de l'e-NOTUM, etc.

Aquests registres auxiliars actuen com a **registres federats** és a dir es configura una unió de registres generals electrònics o registres parcialment autònoms unides entre ells pel seu productor i competent en la resolució de l'assumpte (principi de procedència).

Els registres proporcionats pel Consorci AOC als quals s'ha adherit i s'han implementat a l'Ajuntament de Santa Perpètua són:

#### 1. L'EACAT.

La Llei 11/2007<sup>48</sup> determina que les administracions públiques han d'utilitzar preferentment els mitjans electrònics en les seves comunicacions amb altres administracions públiques i que les condicions que regeixen aquestes comunicacions s'han de determinar entre les administracions públiques participants. Així mateix, la

---

<sup>46</sup> El Consorci Administració Oberta de Catalunya (Consorci AOC) té la seva gènesi en el Pacte per a la promoció i el desenvolupament de la Societat de la Informació a les administracions públiques catalanes signat al Parlament de Catalunya el 23 de juliol de 2001, entre els presidents de tots els grups parlamentaris, el Govern de la Generalitat de Catalunya i els governs locals representats per Localret.

<sup>47</sup> Responsabilitats encomanades, específicament, a l'Agència Catalana de Certificació- CATCert, organisme autònom del Consorci AOC que presta serveis de signatura electrònica a les entitats del sector públic de Catalunya.

<sup>48</sup> Article 27.7

Llei 26/2010<sup>49</sup> puntualitza que s'han d'utilitzar normalment els mitjans electrònics en les relacions i les comunicacions amb les altres administracions, amb ple respecte al principi d'interoperabilitat.

L'EACAT és l'eina tecnològica que dona resposta a part de les necessitats de tramitació interadministrativa per mitjans electrònics de les administracions catalanes des de l'any 2003.

L'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda (com la resta d'entitats adscrites) en el moment de l'adhesió a la plataforma EACAT, va acceptar les condicions que havien de regir les comunicacions a través de la plataforma determinant-se que aquelles condicions es podrien revisar si l'escenari normatiu o tècnic així ho requeria i va crear un registre auxiliar electrònic per a la formalització de la recepció i tramesa de la documentació associada als tràmits interadministratius disponibles a la plataforma. (vegeu els annexos 10 i 11).

## 2. L'e-TRAM.

És el mòdul de gestió municipal de sol·licituds i tràmits per Internet integrat a la plataforma del Consorci AOC. L'accés a l'e-TRAM es fa des del web de l'ajuntament.

Els tràmits que s'ofereixen són:

- Alta al Padró Municipal d'Habitants per canvi de residència
- Canvi de domicili dins el mateix municipi
- Modificació d'errors ortogràfics del nom, cognoms, NIF i petits errors a l'adreça de notificació
- Volant de convivència històrica
- Volant d'empadronament històric
- Instància genèrica

Veiem que menys el darrer la resta són tràmits relacionats amb el Padró d'Habitants, només es pot fer la sol·licitud amb identificació mitjançant un certificat electrònic, en cas d'haver d'acompanyar aquesta amb documents, s'han d'enviar per correu ordinari. Per tant, no es tracta d'una tramitació electrònica completa.

La instància genèrica és el tràmit que presenta una casuística especial. S'han rebut sol·licituds referent a tramitacions en els quals encara no s'ha previst la tramitació electrònica, com és el cas de llicències d'obres majors a tall d'exemple. En aquest cas s'ha informat a la persona que no es poden tramitar aquestes peticions però en altres casos no. S'ha detectat que algunes persones han utilitzat aquesta via en tramitacions

---

<sup>49</sup> Article 107.5 de la Llei 26/2010 de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

subjectes a terminis ja que és un canal disponible les 24 hores, mentre que la presentació en el Registre general només és possible dins de l'horari establert. L'acceptació a tràmit en aquests casos podria lesionar el dret d'altres persones interessades.

### 3. L'e-NOTUM.

És un servei que permet fer notificacions d'actes administratius (resolucions, decrets, etc) per mitjans electrònics, amb totes les garanties jurídiques que estableix la normativa vigent. Sempre i quan la persona o persones hagin manifestat prèviament el seu consentiment. L'accés es fa des del web de l'ajuntament.

### 4. L'e-FACT.

L'objectiu del servei de factura electrònica (e.FACT) és posar a disposició de les administracions públiques catalanes sistemes de recepció de factures electròniques per part dels seus proveïdors.

El registres auxiliars actius a l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda a són:

SERVEI	ENTRADA	SORTIDA
Factura electrònica (e.FACT)	X	
Tramitació electrònica interadministrativa (EACAT Tràmits)	X	X
Tramitació electrònica amb ciutadans i empreses (e-TRAM)	X	
Notificació electrònica (e-NOTUM)		X
Departament de Personal	X	
Centres cívics	X	
Patronat Granja Soldevila	X	X
Patronat d'Esports	X	X
Servei de Policia	X	X
Mogoda Serveis (empresa municipal)	X	X

Font: elaboració pròpia

## **7 Conclusions. Quines millores es poden aplicar en fase de producció i en fase inactiva?**

Un cop analitzades les funcionalitats de l'aplicació del Registre General i la manera d'introduir les dades es va detectar que, malgrat disposar d'una eina o una aplicació que permet parametritzar molts camps, aquesta resulta insuficient. S'han fet una actualització i un manteniment mínims en els casos dels valors dependents de llistes predefinides, sense un criteri unitari i menys amb visió del seu impacte en la gestió documental. L'Arxiu va poder incidir mínimament en la fase de definició del sistema (quan es va adquirir l'any 1997) però posteriorment la seva funció no s'ha vinculat a la documentació activa i molt menys a la gestió documental, sinó que "històricament" se'l vincula a la fase inactiva.

La recerca va permetre detectar una sèrie de requisits o necessitats en forma d'eines, instruments, i polítiques, la implantació dels quals hauria de millorar la gestió en fase de producció i la preservació de les dades en fase inactiva del Registre General per obtenir un producte de qualitat, amb les garanties que exigeix la legislació vigent i que permeti alhora garantir els valors essencials de fiabilitat, autenticitat, integritat, accessibilitat, usabilitat i preservació del Registre General.

Aquests requisits o necessitats es poden tipificar en:

1. Funcionals: són requisits que tenen els usuaris en la gestió diària del Registre general.
2. Tecnològics: són requisits en la solució dels quals intervé un important component tecnològic.
3. Organitzatius: són requisits la solució dels quals implica actuacions organitzatives.
4. Normatius: són requisits recollits explícitament en normes o manuals interns.

### **7.1 En fase de producció.**

Durant la recerca s'han identificat una sèrie de mancances i debilitats del Registre General que s'haurien de corregir per poder disposar d'un document electrònic (Registre General) autèntic i íntegre, tant a curt com a llarg termini, tal i com estableix la legislació vigent.

En fase de producció cal millorar sobretot el **context de producció** en què se situa el registre general. Actualment, les garanties de la seva autenticitat i integritat són



mínimes i se sustenten en el fet que es produeixen a l'interior d'una administració pública local, i això els aporta credibilitat.

1. **Crear un equip multidisciplinar intern**, per tal de fomentar sinergies entre els diversos actors implicats per l'efectiva implantació de l'Administració electrònica: juristes, informàtics, gestors documentals i arxivers; això permet centralitzar les tasques i les feines disperses.
2. **Realitzar un estudi del requeriments funcionals necessàries per:**

Millorar l'accés al sistema informàtic de l'Ajuntament.

Com a gairebé totes les organitzacions públiques i privades es fa mitjançant una clau d'accés formada per un nom d'usuari i una contrasenya. L'accés al Registre General també es controla mitjançant una altra contrasenya. En aquest cas, hem d'esmentar que gairebé tot el personal administratiu té accés a la consulta i la cerca de tota la informació que conté el Registre General. Els únics límits són en els permisos de consulta/lectura i en l'escriptura (altes i modificacions d'assentaments). Molts usuaris s'han queixat de l'accés a la totalitat de les dades, ja que, permet cercar informació a vegades massa personal.

Per millorar aquest punt cal associar cada assentament donat d'alta a un procediment concret i, alhora, a la unitat les unitats administratives responsables de la tramitació. Això permetria parametritzar què es pot cercar o visualitzar i quins usuaris poden fer-ho. L'eina o instrument que s'obté és el **Quadre de seguretat i accés**.

Integrar els registres auxiliars propis.

Els registres auxiliars propis detectats s'haurien d'integrar a la aplicació mateixa. Atès que responen a diverses especificitats internes es proposa el següent: la creació de llibres auxiliars a l'aplicació RegWin mateixa o possibilitar l'accés a l'aplicació als departaments o serveis ubicats físicament en altres dependències municipals. Caldria estudiar si hi poden accedir mitjançant serveis web al servidor municipal i treballar de manera desconcentrada contra l'aplicació mateixa o la base de dades.

A mesura que es detectin altres registres "clandestins" caldria estudiar cada cas, si bé considerem que s'haurien d'integrar al màxim possible tots els registres i treballar només amb una solució.

Avaluar la usabilitat futura de l'aplicació actual Regwin.

Això comporta avaluar (sobretot amb els informàtics) si l'aplicació actual també podria ser un registre general electrònic i accessible externament, és a dir, si pot ser un registre telemàtic, o bé si cal adquirir una aplicació nova.

En aquest darrer cas caldrà avaluar i decidir si s'opta per una eina comercial proporcionada per una empresa privada, o bé si s'opta per l'ERES del Consorci AOC que, a més pot actuar com a registre presencial i telemàtic, sense que calgui haver de mantenir dues solucions aïllades.

Creiem que potser ERES és la solució, atès que es presenta com una solució interoperable amb altres solucions ja implementades a l'Ajuntament, els registres auxiliars d'EACAT, e-TRAM i e-NOTUM, amb el qual s'unificarien en una sola aplicació dits registres auxiliars, i a més, es presenta com a solució amb capacitat de interrelació amb gestors d'expedients i altres sistemes d'informació amb connectors estàndards.

Pel que fa als registres generals telemàtics cal: avaluar si disposen de tots els camps exigits; mantenir el vincle arxivístic entre el Registre General, els assentaments i els documents associats; fer i aplicar les accions arxivístiques com a la resta de sèries documentals i gestionar correctament els documents associats i integrar-los en la gestió documental corporativa.

L'equip multidisciplinar hauria de: identificar i analitzar la resta de sistemes d'informació implantades; identificar els recursos necessaris per implantar els serveis digitals, mitjançant un pla d'acció i desenvolupament en fases; analitzar i simplificar els processos i procediments amb la definició prèvia dels documents necessaris; avaluar i definir quins procediments o tràmits es podrien oferir i tramitar electrònicament; (s'aconsella començar per aquells que siguin de major demanda i no impliquin una conservació a llarg termini fins que no és pugui garantir la conservació); definir i implantar un sistema de gestió de documents electrònics que inclogui tot el cicle vital dels documents (fase activa, semiactiva i inactiva); definir els formats de documents admesos al registre electrònic; elaborar el Pla de formació als treballadors i usuaris dels sistemes d'informació i definir una política de preservació i conservació dels documents i sistemes d'informació existents i futurs.

### **3. Millorar la qualitat de les dades en fase de producció del Registre general actual:**

Millorar la parametrització dels diferents camps, i també dur a terme un manteniment i actualització dels valors de les diferents taules. Això inclou: automatitzar i evitar la possibilitat de modificacions posteriors, essencialment de la data de presentació o alta, el número d'assentament i dades del remitent; proposar descriptors i evitar la introducció d'abreviatures no normalitzades; i definir una manera d'introduir les dades en els camps amb valors lliures.

Vincular el Quadre de classificació als "temes" del registre, per tal de millorar la classificació i la descripció dels assentaments registrals i optimitzar els recursos. Així es localitzaria més ràpidament la informació en cas de necessitar-la i les errades inicials no es transmeten a la resta dels sistemes d'informació.

### **4. Crear instruments:**

Elaborar un manual del registre que inclogui: com s'han d'introduir les dades, quins documents s'han de registrar i la definició i l'explicació del procediment de registrament.

Elaborar un pla de formació per als treballadors i els usuaris del Registre General.

Actualitzar el reglament del funcionament del Registre General d'entrada i sortida de documents, o crear un reglament nou.

Aquestes mesures haurien d'augmentar l'autenticitat i la integritat de les dades del Registre General actual i es podrien aplicar o incloure en els requeriments funcionals en cas d'adquirir una nova solució de Registre General.

## **7.2 En fase inactiva. Conservació de les dades.**

La pràctica administrativa i la normativa vigent ha avalat al llarg de la seva existència la importància del registre general i li han atorgat un valor jurídic i evidencial. Tot i així, cap legislació o disposició legal n'estableix la preservació, ni tampoc ha estat avaluat per la CNAATD. Això significa que, d'entrada, no pot ser eliminat i, per tant, cal conservar-lo i preservar-lo. És precisament el que a la pràctica s'ha fet, la conservació de la totalitat del Registre General.

En entorns analògics, els llibres de registre en suport paper, s'obrien i es tancaven anualment, i posteriorment es transferien a l'Arxiu. D'ençà que és en suport electrònic, la transferència física dels llibres de registre d'entrada i sortida s'ha fet a petició de l'Arxiu en detectar mancances a la sèrie, prèvia impressió en paper i diligenciada pel Secretari. Les dades però continuen estant a la mateixa aplicació des de la seva implantació, amb possibilitat d'alteració.

Com ja hem dit, el fet que el format del Registre General sigui una base de dades, fa plantejar la pregunta: què podem conservar? Les dades, les taules, les relacions entre les taules i les dades, el software o aplicació en què es troba la base de dades?

Atès que encara no és possible preservar la totalitat de la base de dades ni les relacions entre les taules i, atès que és una eina dinàmica encara en fase de producció, es proposen dues solucions: la creació de dos llibres complets, un d'entrada i un altre de sortida, en format PDF i amb l'aplicació de reconeixement òptic de caràcters (OCR), amb signatura electrònica del Secretari (diligència) i la migració de les dades principals a un altre format per poder-les reutilitzar posteriorment en un altra solució electrònica de gestió del Registre General. Ambdues solucions són possibles. Ambdós solucions són possibles.

**La creació del PDF** a partir de la generació de l'informe amb les dades dels assentament registrals seleccionats a l'aplicació mateixa. Una vegada obtingut l'informe es pot generar el PDF de forma semiautomàtica. Per validar el procés, proposem que el PDF porti associada la signatura electrònica del Secretari com a diligència de la seva autenticitat. Per a la conservació a llarg termini, i atès que el certificat digital associada a la signatura electrònica té una caducitat i la corporació encara no disposa dels mitjans per anar validant o ressegellant el document, ni tampoc d'un sistema de gestió de documents electrònics que pugui garantir l'autenticitat, fiabilitat i integritat del document, es proposa transferir els llibres de Registre General periòdicament al repositori iArxiu de l'Agència Catalana de Certificació (CATCert).

Com a **política de preservació** es proposa crear els llibres de registre dues vegades a l'any (cada sis mesos) per no generar llibres massa voluminosos, ni en bytes ni en pàgines.

**La migració de les dades**, també és pot fer de manera semiautomàtica a un full de càlcul en format Excel. Aquesta solució de preservació permetria disposar de la informació per a:

- la integració posterior de les dades a una nova aplicació de registre general mitjançant la creació d'un fitxer CSV (*Comma-separated value* o valors separats

per comes), un fitxer de text que delimita els camps d'Excel amb comes, amb totes les dades del Registre General que permetria reactivar la base de dades en un Excel però també en una taula SQL;

- reutilització interna per a cercar assentaments (sempre i quan s'hagi bloquejat la possibilitat d'alteració) o per elaborar estadístiques la qual cosa permetria augmentar el coneixement sobre l'organització (detecció de departaments o serveis amb més interrelació externa, fluctuacions en la demanda de serveis, etc.)
- reutilització de la informació per crear informació o altres productes, sigui per a investigació o d'acord amb la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic. En aquest cas s'hauria de donar compliment a la llei orgànica de protecció de dades (LOPD) i dissociar les dades personals.

Les mesures proposades per a la fase de producció haurien d'augmentar l'autenticitat i la integritat de les dades del Registre General actual i es podrien aplicar als requeriments funcionals en cas d'adquirir una nova solució de registre general, o incloure'ls en aquests requeriments.

Pel que fa a les propostes de conservació, s'han d'entendre com una solució a un problema actual. A mesura que els sistemes d'informació es vagin desenvolupant i es vagin integrant entre ells, també caldrà donar resposta a la seva conservació i preservació, creant objectes digitals preservables a llarg termini.

## 8 Bibliografia i fonts

### 8.1 Bibliografia

- AJUNTAMENT DE SANTA PERPÈTUA DE MOGODA. *Plec de prescripcions tècniques per la contractació de programari així com del servei de re enginyeria i implantació d'una gestió informatitzada d'expedients administratius, formació i suport per l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda*. Febrer 2009. Disponible a: <  
[http://www.staperpetua.cat/perfil/recursos/recursos/plec\\_tecnic\\_expe.pdf](http://www.staperpetua.cat/perfil/recursos/recursos/plec_tecnic_expe.pdf)>  
[Consulta: 3 de setembre de 2011]
- AJUNTAMENT DE SANTA PERPÈTUA DE MOGODA. *Plec de clàusules administratives particulars reguladores del contracte de serveis per al desenvolupament i implantació del Pla de Modernització municipal*. Disponible a: <  
[http://www.staperpetua.cat/perfil/recursos/recursos/plec\\_ad\\_pla\\_modernitza.pdf](http://www.staperpetua.cat/perfil/recursos/recursos/plec_ad_pla_modernitza.pdf)> [Consulta: 3 de setembre de 2011]
- AJUNTAMENT DE SANTA PERPÈTUA DE MOGODA. *Plec de condicions tècniques contracte de serveis per al desenvolupament i implantació del Pla de Modernització municipal*. Disponible a: <  
[http://www.staperpetua.cat/perfil/recursos/recursos/plec\\_t\\_c\\_pla\\_modernitza.pdf](http://www.staperpetua.cat/perfil/recursos/recursos/plec_t_c_pla_modernitza.pdf)> [Consulta: 3 de setembre de 2011].
- BLASCO DÍAZ, José Luis, i FABRA VALLS, Modesto J. *El documento electrónico: aspectos jurídicos, tecnológicos y archivísticos*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I, 2008, 441p. (Estudis Jurídics, 16).
- BORRÀS, Joaquim; DOMINGO, Joan; GARCÍA, Alfred i SARDÀ, Jaume. "El sistema de gestió de documents". Dins: *Manual d'Arxivística i Gestió documental*. Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya, 2009. p.221-308.
- CANELA, Montserrat; CAMPOS, Isabel; DOMINGO, Joan; SERRA, Jordi. "El desenvolupament del sistema de gestió dels documents administratius del Departament de Cultura de la Generalitat de Catalunya". Lligall. Revista Catalana d'Arxivística. Núm.15 (Barcelona, 1999), p.111-114.

- CARDELLACH, Teresa; MUNUERA, Marta i SOLER, Joan. "El sistema Paradís. Sistema de gestión de documentos del Ayuntamiento de Terrassa." [en línia]. Disponible a: [http://80.94.0.156/docs/recursos/Sistema\\_paradis\\_cat.pdf](http://80.94.0.156/docs/recursos/Sistema_paradis_cat.pdf) [Consulta: 19 de març de 2011].
- CRUZ MUNDET, José Ramón. *La gestión de los documentos en las organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide,SA, 2008. 311p.
- DOMINGO BASORA, Joan. "Els registres generals d'entrada i sortida de documents de les administracions públiques amb relació a la gestió documental". *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*. Núm.30.(2009) Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya. p. 16-51.
- DURANTI, Luciana. "Definición de los documentos archivísticos electrónicos en el sector público y su fiabilidad y autenticidad". [en línia]. Traducció de la conferència, pronunciada a Hanoi el 2004 d'Alejandro Delgado Gómez, 2006, 15p. Disponible a: [http://archivo.cartagena.es/recursos/texto0\\_sectorpublico.pdf](http://archivo.cartagena.es/recursos/texto0_sectorpublico.pdf) [Consulta:27/07/2011].
- DURANTI, Luciana. "El concepto de documento archivístico en entornos experienciales, interactivos y dinámicos: ensayo de discusión" [en línia]. Traducció d'Alejandro Delgado Gómez, 2006, 19 pàg. Disponible a: <http://archivo.cartagena.es/jopac/areausuario/admin/textos?action2=actionListado2TextosSiguientePagina&pagina=1> [Consulta: 16 de juliol de 2011].
- MARTÍNEZ RODRÍGUEZ, Maria Carme. "Les oficines de registre d'entrada i sortida de documents". *Lligall. Revista Catalana d'Arxivística*. Núm.11.(1997) Barcelona: Associació d'Arxivers de Catalunya. p. 175-209.
- MUNUERA, Marta; SOLER, Joan. "Gestión y preservación de bases de datos". [en línia]. Material docent del curs homònim celebrat el dia 11 de febrer de 2011 a la Asociación Archiveros de Navarra. 2011. Recurs electrònic. Disponible a : <http://www.slideshare.net/JoanSolerJimnez/20110211-preservacio-registregeneral-vd> [Consulta: 18 de març de 2011].
- Projecte\_InterPARES\_2 . Directrius per al preservador. Preservació de materials digitals: directrius per a organitzacions. Girona: Associació d'Arxivers de Catalunya, 2008, p. (Textos, 6)

- Projecte\_InterPARES\_2. Directrius per al productor. Producció i manteniment dels materials digitals: directrius per a particulars. Girona: Associació d'Arxivers de Catalunya, 2008, p. (Textos, 7)
- RUIZ, Vicenç; SOLER, Joan. *El Registre general electrònic d'entrades i sortides. Preservar una base de dades de conservació permanent* [en línia]. Material docent del Curs realitzat a l'AAC els dies 9 i 11 de novembre de 2009. Recurs electrònic. Disponible a: <http://www.slideshare.net/JoanSolerJimnez/preservacio-registre-general-entrades-i-sortides> [Consulta: 18 de març de 2011].
- RUSSO, Patricia. *Gestión Documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC, 2009, 100 p. (TIC CERO, 28)
- SERRA SERRA, Jordi. *Los documentos electrónicos. Qué son y cómo se tratan*. Gijón: Ediciones Trea, S.L., 2008. 187 p. (Archivos Siglo XXI, 11)
- SOLER JIMÉNEZ, Joan. *Del bit al logos. Preservar documents electrònics a l'Administració local*. Barcelona: Diputació de Barcelona., 2009. 349p. (Estudis, Recursos Culturals, 4)
- SOLER JIMÉNEZ, Joan. *La preservación de los documentos electrónicos*. Barcelona: Editorial UOC, S.L., 2008. 123p. (TIC CERO, 18)
- SOLER JIMÉNEZ, Joan. "Una Diplomàtica pels documents en crisi". Dins *XIII Congrés d'Arxivística de Catalunya. Arxivers, ens reinventem?*. Associació de Gestors Documentals i Arxivers de Catalunya. Lloret de Mar, 5, 6 i 7 de maig de 2011. Disponible a: <http://www.slideshare.net/JoanSolerJimnez/20110505-diplomatica-documentscrisi>
- TAO Gedas. *Manual del Usuario RegistroWin*. 2001, 33p.
- UNE-ISO 15489-1:2006 Informació i documentació. Gestió de documents. Part 1: Generalitats. 2006. (AENOR, 2006)
- UNE-ISO 23081-1:2008. Información y documentación. Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: principios. 2008.
- UNE-ISO/TR 15489-2:2006 Informació i documentació. Gestió de documents. Part 2: Directrius. 2006.
- European Communities. MoReq2: Model requirements for the management of electronic records. França: 2008.



- VALERO TORRIJOS, Julián. “Inicio del procedimiento: presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones por medios telemáticos. Acceso a registros y emisión d documentos y copias. La notificación de resoluciones por medios telemáticos.” Dins *III Seminario de derecho local del norte de Madrid*. Coordinador: Jorge Agudo González. Universidad Autónoma de Madrid. Facultad de derecho. 22 de octubre de 2004.
- VALERO TORRIJOS, Julián. El régimen jurídico de la e-Administración. Els uso de medios informáticos y telemáticos en el procediemiento administrativo común. Granada: Editorial Comares, 2007, 240p.
- XARXA D'ARXIUS MUNICIPALS. *La Xarxa d'Arxius Municipals : Una estratègia de suport al patrimoni documental* [en línia]. Diputació de Barcelona. Barcelona: Diputació de Barcelona, 2007. 182 p. (Documents de Treball, Recursos Culturals, 5) [Data de consulta: 17 de juliol de 2011]. Disponible a: [www.diba.es/opc/xam/fitxers/manual\\_arxius.pdf](http://www.diba.es/opc/xam/fitxers/manual_arxius.pdf).
- Xarxa de Municipis. *Estudi sobre l'inventari d'equipament informàtic dels ajuntaments de la província de Barcelona. Any 2002*. Diputació de Barcelona. Àrea de Govern. Institut Català de Tecnologia. Dins del Programa integral d'assistència. Juliol de 2003.

## 8.2 Normativa consultada.

- Reial Decret 2568/1986, de 28 de novembre, que aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals. (ROAS) (BOE núm. 305 de 22/12/1986)
- Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local. (BOE núm. 96 de 22/04/1986)
- Decret 117/1990, de 3 de maig, sobre avaluació i tria de documentació de l'Administració pública. (DOGC núm. 1297, de 25/5/1990)
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídics de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. (BOE núm. 285, de 27/11/1992).
- Llei 9/1993, de 30 de setembre, del patrimoni cultural català. (LPC). (DOGC núm. 1807, d'11/10/1993)

- Decret 76/1996, de 5 de març, pel qual es regula el sistema general de gestió de la documentació administrativa i l'organització dels arxius de la Generalitat de Catalunya. (DOGC núm. 2180, d'11/3/1996)
- Ley 5/1998, de 6 de marzo, de incorporación al derecho español de la Directiva 96/9/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 1996, sobre la protección jurídica de las bases de datos. (BOE núm.57 de 7/3/1998)
- Reial Decret 994/1999, d'11 de juny, pel qual s'aprova el Reglament de mesures de seguretat dels fitxers automatitzats que continguin dades de caràcter personal. (BOE núm.151, de 25-6-1999, versió catalana al Suplement del BOE núm. 1 de 24/07/1999)
- Reglament de l'Arxiu Municipal de Santa Perpètua de Mogoda (BOPB núm. 145, de 18/06/1999, pàg. 64 a 68)
- Reial Decret 1829/1999, de 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament que regula la prestació dels serveis postals, en desplegament del que estableix la Llei 24/1998, de 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals. (BOE núm. 313, de 31/12/1999, versió catalana al Suplement del BOE núm. 1 de 20/1/ 2000)
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. (BOE núm. 298, de 14/12/1999, versió catalana al Suplement del BOE núm. 17, de 30/12/1999)
- Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents. (DOGC núm.3437, de 24/07/2001).
- Llei 24/2001, de 27 de desembre, de mesures fiscals, administratives i de l'ordre social. Article 68: Modificacions de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, per impulsar l'Administració electrònica. (BOE núm. 313 de 31/12/2001)
- Llei 5/2002, de 19 d'abril, de l'Agència Catalana de Protecció de Dades. (LACPD). (DOGC núm. 3625 de 29/4/2002)
- Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades. (DOGC núm. 3835 de 4/3/2003)
- Reial Decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans. (BOE núm. 51 de 28/2/2003, versió catalana al Suplement del BOE núm. 7 de 17/03/2003).

- Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica. (BOE núm. 304, de 20/12/2003; versió catalana al Suplement del BOE núm. 1 d'1/1/2004).
- Reglament de Registre general d'entrada i sortida de l'Ajuntament de Santa perpètua de Mogoda. (BOPB núm. 199, de 19/08/2004, p.64 a 66)
- Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic als ciutadans als serveis públics. (LAECSP).(BOE núm. 150 de 23/06/2007 , versió catalana al Suplement del BOE núm. 21 de 2/07/2007)
- Llei 5/2007, de 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres.(DOGC núm. 4920 de 6/07/2007)
- Llei 25/2007, de conservació de dades relatives a les comunicacions electròniques i a les xarxes públiques de comunicacions. (BOE núm. 251 de 19/10/2007, versió catalana al Suplement núm. 31 de 23/10/2007)
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. (RD-RLOPD) (BOE núm. 17 de 19/1/2008, versió catalana al Suplement del BOE núm. 17 de 19/01/2008)
- Llei 56/2007, de 28 de desembre de mesures d'impuls de la Societat de la Informació.(BOE núm. 31 de 29/12/2007, versió catalana al Suplement del BOE núm. 42 de 31/12/2007)
- Decret 13/2008, de 22 de gener, sobre accés, avaluació i tria de documents.( DOGC núm. 5056 de 25/1/2008)
- Llei 16/2008, de 23 de desembre, de mesures fiscals i financeres. (DOGC núm. 5288 de 31/12/2008)
- Decret 56/2009, de 7 d'abril, per a l'impuls i el desenvolupament dels mitjans electrònics a l'Administració de la Generalitat. (DOGC núm. 5360 de 16/4/2009)
- Reial Decret 1671/2009, de 6 de novembre, pel qual es desplega parcialment la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic als ciutadans als serveis públics. (BOE núm.278 de 18/11/2009, versió catalana al Suplement del BOE núm. 278 de 18/11/2009)
- Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'Administració electrònica.(ENS) (BOE núm. 25 de 29/1/2010, versió catalana al Suplement del BOE núm. 25 de 29/1/2010)

- Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica. (ENI) (BOE núm. 25 de 29/1/2010, versió catalana al Suplement del BOE núm. 25 de 29/1/2010)
- Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya. (DOGC núm. 5686 de 5/8/2010)
- Llei 29/2010, del 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya. (DOGC núm. 5687 de 6/8/2010)
- Norma Técnica de Interoperabilidad de Modelo de Datos para el Intercambio de asientos entre las entidades registrales. (BOE núm. 182 de 30/11/2011)

### **8.3 Bases de dades bibliogràfiques utilitzades.**

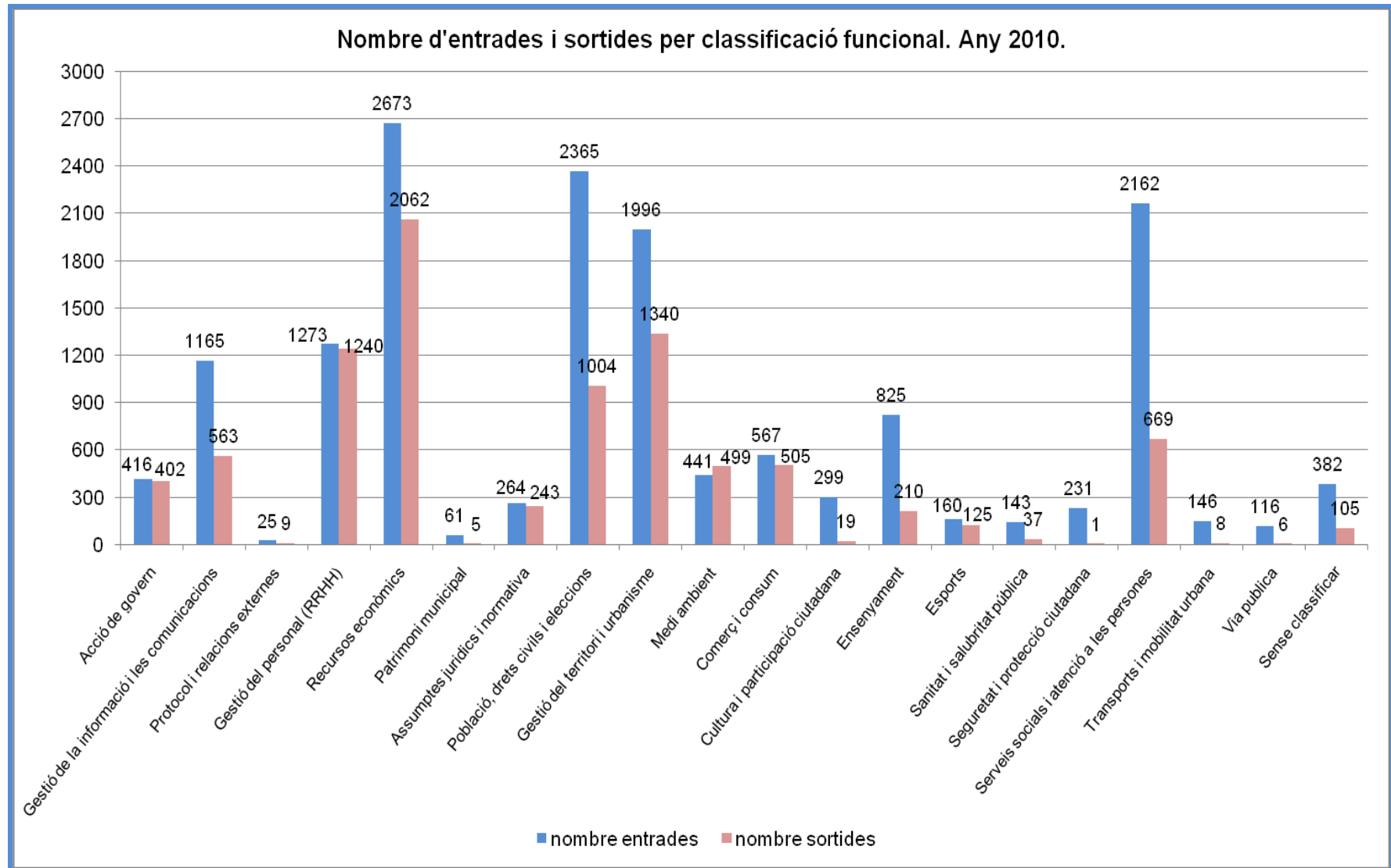
- *Catàleg col·lectiu de les Universitats de Catalunya.* <<http://ccuc.cbuc.cat/>>
- *Recercat (Dipòsit de la Recerca de Catalunya).* <http://www.recercat.net/>
- *Dialnet (Difusión de Alertas en la Red).* <http://dialnet.unirioja.es/>
- *Catálogo colectivo de la red de bibliotecas del CIDA y de los archivos estatales gestionados por el Ministerio de Cultura.* <http://www.mcu.es/ccbae/es/inicio/inicio.cmd>

### **8.4 Webgrafia**

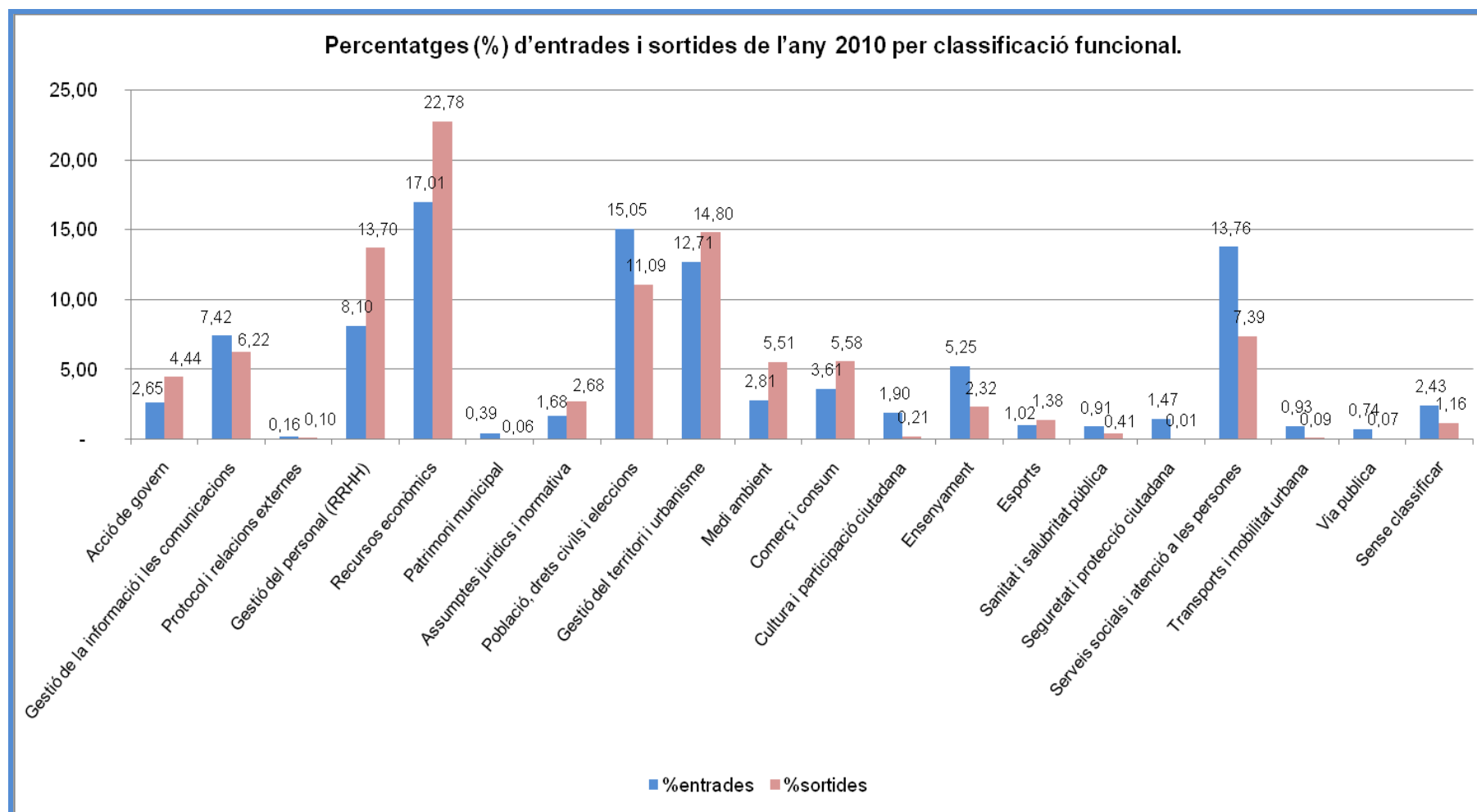
- Consorci d'Administració Oberta de Catalunya (AOC) <<http://www.aoc.cat/>>

## **9 Annexos**

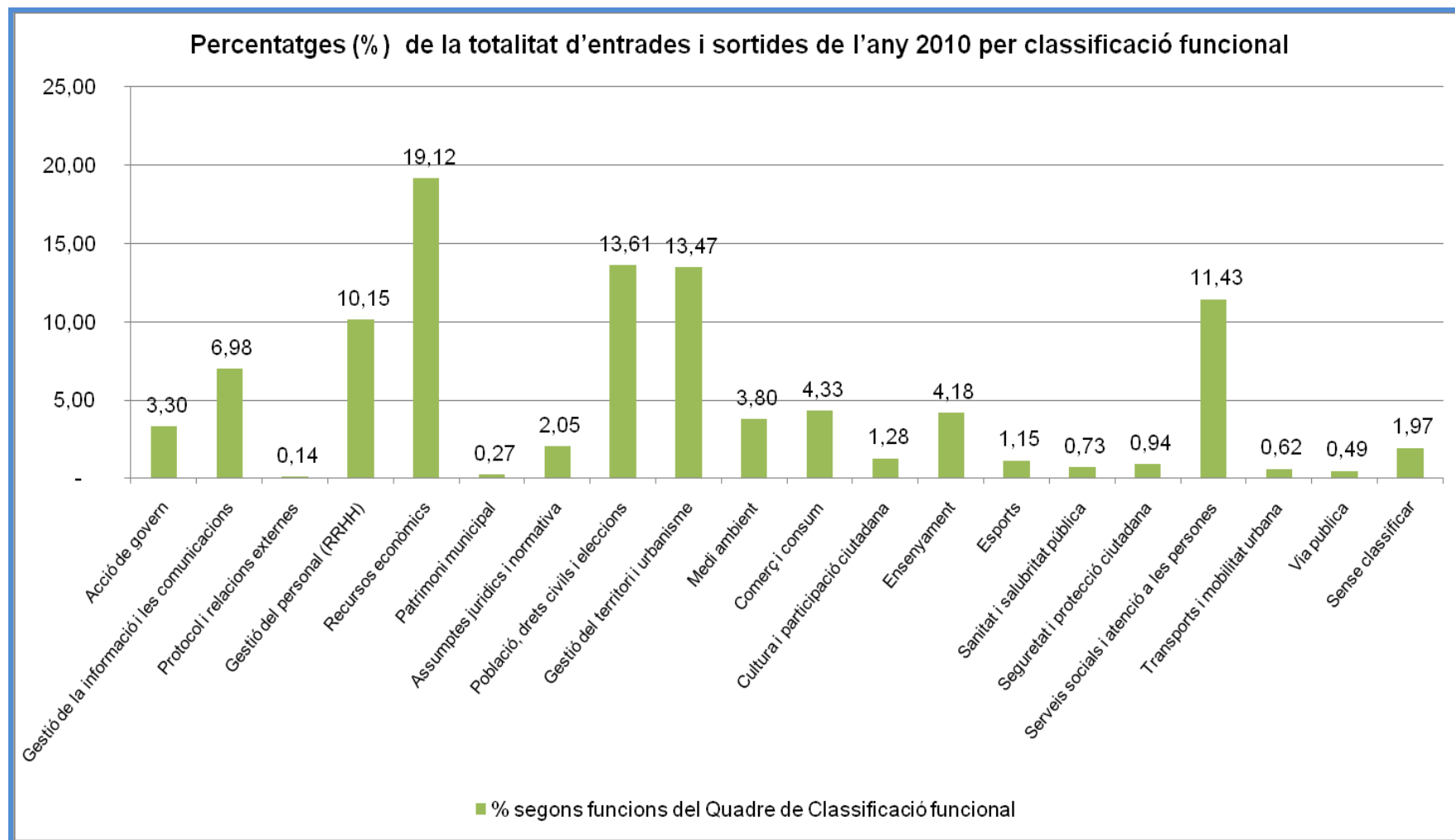
**Annex 1. Gràfic: Nombre d'assentaments d'entrades i sortides per classificació funcional.**



## Annex 2. Gràfic: Percentatges d'entrades i sortides de l'any 2010 per classificació funcional.



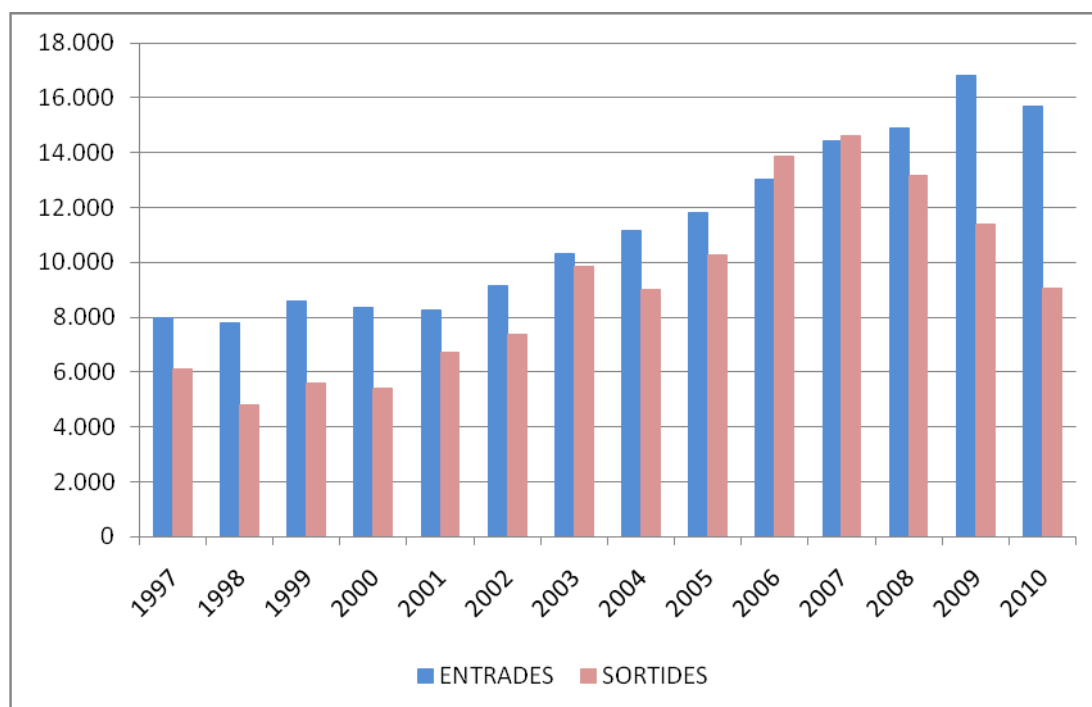
**Annex 3. Gràfic: Percentatge de la totalitat d'assentaments d'entrades i sortides segons el Quadre de Classificació funcional.**





**Annex 4. Taula del nombre d'assentaments per anys. Període 1997 – 2010**

ANYS	ENTRADES	SORTIDES
1997	7.993	6.108
1998	7.780	4.807
1999	8.576	5.610
2000	8.345	5.425
2001	8.270	6.699
2002	9.134	7.386
2003	10.339	9.829
2004	11.162	9.001
2005	11.805	10.277
2006	13.043	13.847
2007	14.427	14.630
2008	14.890	13.186
2009	16.817	11.405
2010	15.710	9.052

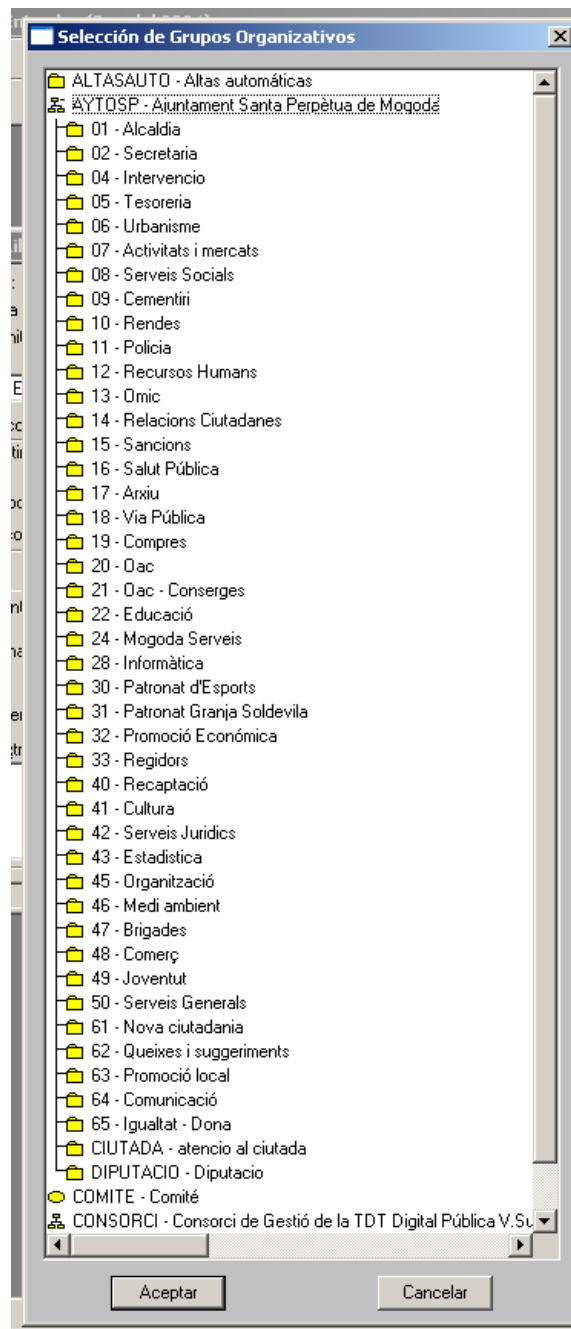
**Annex 5. Gràfic: Evolució del nombre d'entrades i sortides per anys (1997-2010)**

## Annex 6. Camp Tema. Valors disponibles.

Temas de anotación		
Selección Editar Ver Consulta Diseño ?		
* *	Código	Descripción
	ACT	Activitats
	ACTR	Activitats Innòiques
	AJSO	Sol·licita ajuda social
	APM	Actes de poste en marxa
	CEBE	Sol·licitud certificat de bens
	CECO	Certificat de convivència
	CERE	Certificat de residència historic
	CERT	Certificacions
	CIA	Companyies
	COAC	Comuniquem acord comissió de govern
	COMP	Contractes
	CON	Contratació
	CONNE	Clavegueres
	CONSUM	Reclamació consumidor
	COTXES	Impost Vehicles Tracció Mecànica
	DOPL	Presenta documentació plusvàlua
	EDITA	Edicta per exposició en el tauler
	EST	Estadística
	FU	Finestreta Única
	GRUA	Instal·lació Grues
	GUALS	Llicències Guals i Xaragalls
	HAB	Padró d'Habitants
	OBM	Sol·licitud d'obres menors
	OBR	Obres
	OCUP	Primera Ocupació/Utilització
	OPOS	Procés selectiu
	OVP	Ocupació Via Pública
	PARA	Paralitzacions
	PLANE	Planejament
	PLE	Acords de ple
	PROR	Prórroques
	QIS	Queixes i Suggeriments
	REHA	Registre habitatge
	SANCIONS	Sancions de trànsit
	SUB	Subsanació
	VARIS	Temes Varis

## Annex 7. Camp Estat de l'assentament. Valors disponibles.

Selección de estado		
Selección Editar Ver Consulta Diseño ?		
* *	Código	Descripción
	ACT	Activa
	ANU	Anulada
	EXE	Exenta
	NO	Pendent de pagament
	NOTACEP	Notificacio aceptada
	PEN	Pdt. aceptación por destinatario
	PENDENTNOT	Pendent de notificar
	REC	Rechazada por destinatario
	SUB	Subvencionada

**Annex 8. Camp Grup organitzatiu. Valors disponibles.**

## Annex 9. Camp Referència. Exemple de dades introduïdes.

(Des del 2004):1]	
?	
      	
Referencia	
RECLAMACIO OMIC	J
APARCAMENT QUINQUENAL	F
AJUT SOCIAL	M
SOL LICITAR ENTREVISTES	C
PARELLA FET	S
MENJADOR ESCOLAR	E
CERTIFICAT HISTÒRIC	Z
FU AJUT	H
RECLAMACIO OMIC	E
DISCREPANCIA CADASTRE	C
AJUT SOCIAL	A
AL·LEGACIONS SANCIO	A
TREBALL ALS BARRIS 2009	S
CALCUL PLUSVÀLUA	E
DIRECTOR ESTEL·LA IBERIC	C
CALCUL PLUSVÀLUA	T
005/09-0707 ORDRE D'EXEC	A
DESIGNACIÓ REPRESENTANT	C
EXP.0801-007/00	C
EXP.283/2010	C
RECURS ORD. 776/2009 F	J
FACTURA	E
PARTICIPACIO TELEFONICA	C
DOMICILIACIÓ BANCÀRIA	A
JMG/CJP	T
RENOVACIÓ PADRO	S
RENOVACIÓ PADRO	K
RENOVACIÓ PADRO	K
PISTA LUDICA EXTERIOR	C
RECONeixEMENT DISCAPACIT	C
UNIONS DE FET	M
PAS VIANANTS ELEVANTS	C
OMIC	F
CANVI TITULARITAT IBI	F
27/2008-0701	M
OBRES MAJORS	M

## Annex 10. Exemple del Registre d'EACAT

**EACAT**

Ajuntament d'Esparreguera

Iniçi Via Oberta Tràmits Aplicacions Ajuda

Àrea general Secretaria Subvencions Economia Gestió

Ets a: > Tràmits > Àrea general

**Tramitació**

**Darrers moviments d'entrada**

Data	Núm.	Procedència	Assumpte
16/12/2010	E/000001-2010	Direcció General de Qualitat Ambiental	Requeriment de la sol·licitud Requeriment de documentació
29/06/2009	E/000001-2009	Direcció General d'Administració Local	titolTest assumeTest

**Darrers moviments de sortida**

Data	Núm.	Destinació	Assumpte
22/10/2010	S/000015-2010	Direcció General d'Administració Local	Certificació Feder 2007-2013
20/10/2010	S/000014-2010	Direcció General d'Administració Local	Certificació Feder 2007-2013
05/10/2010	S/000013-2010	Direcció General d'Administració Local	Certificació Feder 2007-2013
04/10/2010	S/000012-2010	Direcció General d'Administració Local	Certificació Feder 2007-2013
27/09/2010	S/000011-2010	Direcció General d'Administració Local	Certificació Feder 2007-2013

**Cerca assentaments**

Tipus:

Número assentament:

Data de presentació: 18/08/2011 - 18/08/2011

Tipus de document:

Servei:

Tipus:

Font. Plataforma de formació (preproducció) del Consorci AOC.

## Annex 11. Dades/camps/metadades d'un assentament d'entrada i sortida 'EACAT.

**Registre d'Entrada**

.. Núm. de registre: E/000001-2010

.. Data d'alta: 16/12/2010 09:29

.. Data de presentació: 16/12/2010 09:29

.. Assumpte: Requeriment de la sol·licitud Requeriment de documentació

.. Data del document: 16/12/2010

.. Tipus de document: Reclamació

.. Tipus de procedència: Tràmit telemàtic

.. Procedència: Codificació detallada  
Direcció General de Qualitat Ambiental  
Barcelona

.. Núm. de sortida: S 9000/00001198/2010

.. Destinació: Administració local  
Ajuntament d'Esparreguera  
Esparreguera

.. Suport físic:

.. Tema del document: Subvencions prevenció contaminació il·luminosa

.. Núm. d'expedient:

.. Arxiu provisional:

.. Comentari:

.. Identificador del document: D1057F7E-E815-4D2A-BAB6-F91242AF8167

**Registre de Sortida**

.. Núm. de registre: S/000015-2010

.. Data d'alta: 22/10/2010 12:52

.. Assumpte: Certificació Feder 2007-2013

.. Data del document: 22/10/2010

.. Tipus de document: DocumentCertificat

.. Tipus d'enviament:

.. Procedència: Administració local  
Ajuntament d'Esparreguera  
08292

.. Destinació: Codificació detallada  
Direcció General d'Administració Local  
08016

.. Núm. d'entrada:

.. Suport físic:

.. Tema del document: Assentament MUX

.. Núm. d'expedient:

.. Arxiu provisional:

.. Comentari:

Font. Plataforma de formació (preproducció) del Consorci AOC.